

# Fortaleciendo el presente para **construir un mejor futuro**



# ÍNDICE



01 Mensaje de la Dirección General

02 Acerca de MetLife

03 Sustentabilidad en MetLife

04 Nuestra alineación y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

05 Fortalecer a nuestros colaboradores

06 Proteger financieramente a nuestros clientes

07 Empoderar a las comunidades

08 Invertir responsablemente

09 Cuidar el medio ambiente

10 Gobierno corporativo

11 Acerca de este informe

 Haz clic en este icono para más información

# MENSAJE DE LA DIRECCIÓN GENERAL

Durante 2021, en MetLife México evolucionamos con el entorno, teniendo como principal prioridad atender las necesidades de nuestros clientes y colaboradores, brindando servicios que generen mayor valor, pero también apoyando a las comunidades y grupos sociales con mayores vulnerabilidades. Nos encontramos en un proceso de transformación continua —con un enfoque de sustentabilidad— para seguir acompañando a nuestros clientes en cada etapa de la vida. Como líderes en el sector financiero y asegurador, perseguimos nuestro propósito a través de la sustentabilidad, porque sólo de esa forma podemos construir **un futuro más seguro para todas y todos**.

**Trabajamos todos los días para proteger financieramente a nuestros clientes a través de nuestra oferta de valor.**

El bienestar de nuestros colaboradores es parte central de nuestra agenda de sustentabilidad. Para impulsar su crecimiento, desarrollamos sus competencias de liderazgo con programas como *“Leading the Future”*. También, para proteger de su salud, continuamos con los programas *“Wellness for Life”* y *“Primero Tu Vida”* a través de sus ejes rectores: salud mental, cuerpo y mente, liderazgo, trabajo en casa y entretenimiento.

Trabajamos todos los días para **proteger financieramente a nuestros clientes** a través de nuestra oferta de valor. Para nosotros, el seguro no sólo es una herramienta financiera, sino que es un mecanismo que puede cambiar la vida de una persona o de una familia. Al día de hoy, contamos con 10.7 millones de clientes en todo el país. Para corresponder a su confianza y atender sus necesidades en todo momento, hemos adaptado nuestros procesos digitales para ofrecerles una experiencia más directa y eficiente con un servicio 24/7.

Con el fin de **empoderar comunidades** y volverlas más fuertes y resilientes, trabajamos todos los días para brindar soluciones de salud financiera a sectores vulnerables y desatendidos de la población. A través de Fundación MetLife, desde el inicio de la pandemia hasta el día de hoy, hemos donado 69.5 millones de pesos para respaldar diferentes causas, tales como apoyos a proyectos hospitalarios, proyectos para reforzar la infraestructura sanitaria de escuelas, así como proyectos productivos para impulsar la reactivación económica de comunidades rurales.

Con el objetivo de generar un impacto positivo en las comunidades donde operamos, **invertimos responsablemente** para que nuestras decisiones generen un valor sostenible en el largo plazo. Por ello, incorporamos consideraciones ambientales, sociales y de gobierno corporativo en nuestros procesos. Participamos en la emisión del primer Bono Soberano de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Nos enorgullece compartir que, por tercer año consecutivo, contamos con el certificado de *“Mejores Lugares para Trabajar LGBT+”* avalado por *Human Rights Campaign*, Equidad MEX. También formamos parte del Ranking *Great Place to Work 2021* y, por 17° año consecutivo, obtuvimos el distintivo de Empresa Socialmente Responsable. Asimismo, fuimos reconocidos como la aseguradora con el mayor compromiso en la agenda de responsabilidad ESG (ambiental, social y gobernanza por sus siglas en inglés) por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa MERCO.

El Informe de Sustentabilidad de MetLife México 2021 da cuenta de lo realizado y de los logros obtenidos, así como de nuestros compromisos futuros con las familias mexicanas y con el país. Sin duda, la pandemia nos ha impulsado para reinventarnos, pero lo más importante, es que nos ha hecho más fuertes hacia adelante. Los invito a conocer lo que hemos hecho para lograr un futuro más seguro, resiliente y sustentable.



**Mario Valdés**  
DIRECTOR GENERAL  
METLIFE MÉXICO

02

ACERCA DE  
METLIFE





# HITOS

Más de  
**10.7**  
millones  
de asegurados  
en el país

**1°**  
lugar

como la empresa más responsable ESG en el sector asegurador en México por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR)

**+17.3 millones de pesos** en donativos para hacer frente a la emergencia sanitaria generada por COVID-19

**100%**

del Consejo de Administración, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos conocen el Código de Ética

**95** mil siniestros de vida pagados y **150 mil** siniestros de gastos médicos pagados



**+160**

mil visitas de clientes atendidas en centros de servicio

**+665**

mil llamadas atendidas en nuestro *call center*

Participación en el Bono ESG, emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) por un valor total de **20 mil millones de pesos**, en el cual se inaugura el mercado de deuda sustentable local, con el fin de incentivar a organizaciones públicas y privadas



**53%**  
de reducción en nuestro consumo de energía respecto al 2020

**552**  
mil pólizas individuales emitidas

**51%**  
de mujeres en puestos gerenciales y directivos

2.1 GRI 102-3, 102-4, 102-6, 102-7

# PRESENCIA MUNDIAL

Nos hemos posicionado como un referente del sector financiero a nivel mundial. Contamos con 154 años de experiencia apoyando a generaciones de personas en la protección de sus familias y sus finanzas. Actualmente, tenemos presencia en más de 40 mercados a nivel global, siendo líderes en Asia, Estados Unidos, Europa, Japón, Latinoamérica y Medio Oriente.

A lo largo de estos años, hemos mantenido y cumplido con nuestra promesa de fomentar la salud y la resiliencia financiera para nuestros clientes y colaboradores, ofreciendo productos y servicios de protección.



## Hoy somos la compañía de seguros para personas #1 en todo el país<sup>1</sup>.

Contamos con más de 80 años de experiencia en el país y, desde 2003, nos consolidamos bajo la marca MetLife México. Gracias a la confianza de más de 10.7 millones de clientes (8.49% de la población total de México), hoy somos la aseguradora de personas número 1 en el país<sup>1</sup>. Estamos presentes en todo el territorio nacional, ofreciendo productos de protección financiera para las familias mexicanas.

Para nosotros, el bienestar y la confianza de las personas es lo más importante, por eso nos enfocamos en satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas. Los últimos dos años, hemos enfocado nuestros esfuerzos en adaptarnos a las nuevas circunstancias y en evolucionar para estar en donde nos necesiten, cuando más nos necesiten.




<sup>1</sup> Aseguradora #1 de personas en accidentes, vida, salud y gastos médicos de acuerdo con datos de la AMIS, 2021

# DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS




**Somos una compañía de personas y para personas.**

Estamos conscientes de que sus necesidades cambian y es por ello que evolucionamos con ellas, adaptándonos a los nuevos retos y brindando soluciones que estén a la altura de las expectativas de nuestros clientes, colaboradores, autoridades, inversionistas, comunidad, entre otros. En MetLife México, estamos comprometidos con el bienestar y el cumplimiento de nuestro propósito de construir un futuro más seguro para todos, como prueba de ello, durante 2021 fuimos reconocidos con los siguientes distintivos y certificaciones que avalan este compromiso.



**Merco Responsabilidad ESG**

**1er** lugar como la empresa más responsable ESG en el sector asegurador en México por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO)



**Merco Reputación Corporativa**

**2do** lugar de compañías aseguradoras en la categoría de Reputación Corporativa



**Los Mejores Lugares para Trabajar For All**



**Distintivo Brandon Hall**



**NOM NMX-R-025-SCFI-2015** en Igualdad Laboral y No Discriminación



**Índice de Sustentabilidad Dow Jones** (DJSI) de Norteamérica por quinto año consecutivo



**Distintivo Empresa Socialmente Responsable** (ESR) por decimoséptimo año consecutivo



**Principios para el Empoderamiento de las Mujeres**



**S&P Global Ratings** MetLife recibió la máxima calificación mxAAA



**Los Mejores Lugares para Trabajar LGBT**



**NOM-035-STPS-2018** Identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial en el trabajo



**Distintivo Organización Responsablemente Saludable**



# ESTRATEGIA NEXT HORIZON

En 2019, establecimos una estrategia de negocios a nivel global denominada *Next Horizon*, que busca diversificar las oportunidades de facilitar protección financiera a las personas y mejorar la experiencia de nuestros clientes apalancándonos en nuestras capacidades y ventajas competitivas.

Conforme a los lineamientos marcados a nivel global, en MetLife México hemos integrado esta estrategia a nuestras operaciones, buscando fortalecer y superar la relación con nuestros clientes, colaboradores, autoridades, inversionistas, comunidades, entre otros. Los pilares en los que ésta se sustenta son:

Enfocar	Simplificar	Diferenciar
<p>Analizamos a detalle cada oportunidad, destinando recursos a aquellas que impulsen la creación de valor.</p>	<p>Hicimos más sencillo nuestro negocio y desarrollamos procesos más eficientes, mejorando la experiencia del cliente.</p>	<p>Marcamos la diferencia haciendo uso de nuestras ventajas competitivas, aumentando nuestro posicionamiento en el mercado.</p>

**Next Horizon prioriza el crecimiento sostenible, así como la generación de valor y los procesos eficientes para nuestros asegurados y socios de negocio.**



# 03

## SUSTENTABILIDAD EN METLIFE



# SUSTENTABILIDAD EN METLIFE

En MetLife México, hemos mantenido como una constante nuestro compromiso con la protección de las personas y de lo que más les importa: sus familias, salud y futuro. Hemos asumido que la sustentabilidad significa vivir nuestro propósito, por lo que se ha convertido en un eje transversal y fundamental para el negocio, permeando esta visión en nuestros productos, servicios, inversiones, donativos a través de la Fundación MetLife y en todo lo que hacemos.

En el contexto de crisis que enfrentamos en los últimos dos años nos han dejado claro que debemos reforzar nuestras acciones para avanzar en el cumplimiento de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a la que hemos alineado nuestros objetivos y estrategia de sustentabilidad. Esta hoja de ruta compuesta por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) proporciona un marco de actuación colectivo para hacer frente a los principales retos globales. Desde MetLife México buscamos que nuestra principal contribución se enfoque en: disminuir la desigualdad, aumentar la inclusión financiera, reducir las brechas

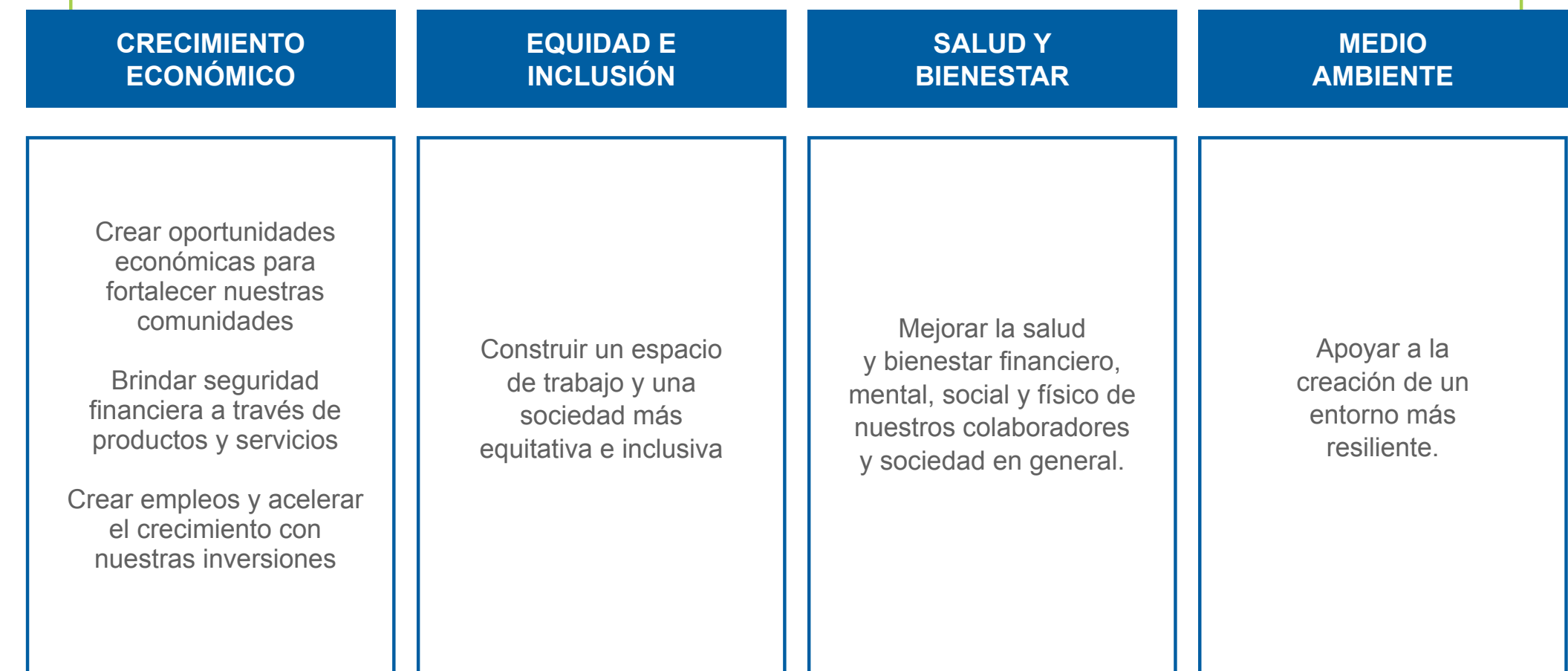
regionales y de género y ampliar el acceso a la salud y el bienestar (físico, mental y financiero) de las familias mexicanas, sin dejar a nadie atrás. Desde nuestra Estrategia de Sustentabilidad hemos priorizado 7 ODS (1, 3, 5, 8, 10, 13 y 17), debido a su importancia para el negocio y al impacto de nuestras operaciones.

Trabajamos por asegurar un entorno próspero y seguro para todos, proporcionando servicios que velen por el bienestar de las personas a lo largo de todas las etapas de su vida. Esta premisa nos inspiró en el pasado, alimenta nuestra estrategia en el presente y nos diferenciará en el futuro.

Nuestra estrategia de sustentabilidad se basa en cuatro pilares fundamentales:



## ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD



# 04

## NUESTRA ALINEACIÓN Y CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE






# NUESTRA CONTRIBUCIÓN 2021 A LOS ODS Y METAS

Hemos implementado acciones enfocadas a garantizar: igualdad de derechos a los recursos económicos y servicios financieros; acceso a servicios básicos de salud de calidad, y crecimiento económico a través de la creación de empleos dignos.

Nos hemos propuesto objetivos y metas que nos permiten medir y evaluar nuestro desempeño, así como dar seguimiento a las contribuciones de MetLife México a favor de las personas, el planeta y la prosperidad.



Personas, Planeta y Prosperidad	
Objetivos y metas	Principales contribuciones
 <p><b>Objetivo primario</b> ODS 3 – Salud y Bienestar Metas: 3.4 y 3.8 ↗</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concientización a los colaboradores a través del programa <i>BeWell</i>, en materia de salud y bienestar e implementación de iniciativas en favor de su salud física, mental, social y financiera.</li> <li>• Apoyo a las comunidades donde operamos, a través de donaciones y voluntariado corporativo, con proyectos de prevención de la salud, refuerzo de infraestructura sanitaria, desarrollo comunitario y ayuda en situaciones de emergencia como el COVID-19.</li> <li>• Impulso en acciones a favor de la salud y protección financiera de la población mexicana a través de la conformación de alianzas y el desarrollo de modelos de negocio colaborativos.</li> </ul>
 <p><b>Objetivos secundarios</b> ODS 1 – Fin de la Pobreza Meta: 1.4 ↗</p>	
 <p>ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos Meta: 17.17 ↗</p>	

Objetivos y metas	Principales contribuciones
<p><b>Objetivo primario</b> ODS 5 – Igualdad de género Metas: 5.1 y 5.5 🚩</p> <p><b>Objetivo secundario</b> ODS 8 – Trabajo decente y crecimiento económico Meta: 8.5 🚩</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 57% de mujeres en nuestra plantilla de colaboradores.</li> <li>• 51% de mujeres en puestos gerenciales y directivos.</li> <li>• Durante 2021 disminuyó la brecha en el número de horas de capacitación con 56% de las horas para el género femenino y 44% para el género masculino, de modo que la distribución por género de nuestras horas de capacitación es consistente con la demografía de nuestros colaboradores.</li> </ul>
<p><b>Objetivo primario</b> ODS 8 – Trabajo decente y crecimiento económico Metas: 8.2, 8.3, 8.5 y 8.10 🚩</p> <p><b>Objetivos secundarios</b> ODS 1 – Fin de la Pobreza Meta: 1.4 🚩</p> <p>ODS 10 – Reducción de las desigualdades Meta: 10.3 🚩</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomento a oportunidades de desarrollo para la movilidad y crecimiento del talento interno.</li> <li>• Establecimiento de una comunidad y cultura de innovación.</li> <li>• Apoyo a emprendimientos sociales.</li> <li>• Ejecución de condiciones laborales justas y equitativas para los colaboradores.</li> <li>• Impulso a la generación de proyectos productivos locales y a la reactivación económica.</li> <li>• Fortalecimiento a comunidades de bajos ingresos y moderados a través de iniciativas de salud financiera.</li> </ul>





## Personas, Planeta y Prosperidad

Objetivos y metas	Principales contribuciones
<p><b>Objetivos primarios</b>            ODS 10 – Reducción de las desigualdades            Metas: 10.2 y 10.3 🚀</p> <p><b>Objetivo secundario</b>            ODS 1 – Fin de la Pobreza            Meta: 1.3 🚀</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el histórico 2020-2021, Fundación MetLife lleva más de \$79 millones de pesos donados.<sup>2</sup></li> <li>• Promoción de la salud financiera, inclusión económica, salud integral, educación y cuidado medioambiental en los sectores de la población más vulnerables.</li> <li>• Desarrollo de materiales sobre nuestros servicios para personas con debilidad visual.</li> <li>• Ampliación del alcance y difusión de los beneficios de nuestros servicios en todos los rincones del país.</li> </ul>
<p><b>Objetivo primario</b>            ODS 13 – Acción por el clima            Meta: 13.2 🚀</p> <p><b>Objetivo secundario</b>            ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos            Meta: 17.17 🚀</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribución a los objetivos ambientales globales de MetLife.</li> <li>• Reforestación de casi 20,000 árboles en 2021.</li> <li>• Participación en la inversión de proyectos verdes con enfoque sustentable, incluyendo aquellos orientados a una economía baja en carbono.</li> <li>• Adquisición de vehículos híbridos, llegando al 29% del total de la flotilla.</li> <li>• Reducción en el uso de papel para impresión en 20%.</li> <li>• Reducción de consumo de energía 53%.</li> </ul>



<sup>2</sup> Además de donativos COVID-19 se incluyen otras temáticas

Esta hoja de ruta nos permite tener claridad con respecto a nuestras metas y objetivos, así nos aseguramos de que con cada paso que damos nos acercamos más a la construcción de un mundo justo, donde se busque un entorno próspero y la protección de nuestro planeta a través de alianzas estratégicas. Para mantener nuestro compromiso vigente y nuestra estrategia de sustentabilidad alineada a los temas prioritarios de nuestra gente, clientes, accionistas y comunidad, durante 2021 llevamos a cabo la actualización de nuestro estudio de materialidad, cuyos resultados nos ayudarán a redefinir prioridades y confirmar los temas en los que debemos enfocar nuestros esfuerzos.



## GTA 2030

### Grupo de Trabajo de la Agenda 2030 (GTA2030) sobre Salud y Bienestar

Uno de los más grandes aprendizajes de los dos últimos años ha sido que todos somos vulnerables. Los efectos de la pandemia por COVID-19 siguen vigentes hoy en día, por lo que se necesitan duplicar esfuerzos y establecer alianzas estratégicas entre todos los actores de la sociedad para salir adelante. Como sector privado, tenemos un rol relevante en la tarea de promoción de la salud y el bienestar integral de nuestra gente, clientes, proveedores y, sobre todo, en las comunidades donde operamos.

Desde MetLife México atendimos la invitación del Pacto Mundial y del Consejo Coordinador Empresarial para liderar el Grupo de Trabajo de la Agenda 2030 (GTA2030) sobre Salud y Bienestar, cuyo objetivo es identificar e impulsar acciones que contribuyan a la salud y al bienestar físico y mental de todas las personas y audiencias a las que impactamos a través de 3 ejes temáticos:

**Prevención de Enfermedades Crónicas no Transmisibles (ECNT)**

**Promoción de prácticas de bienestar físico y salud mental**

**Contribución a un mayor acceso a servicios de salud**

En 2021, junto a 11 empresas y organizaciones sociales y académicas, hicimos el lanzamiento oficial del Grupo y llevamos a cabo cinco sesiones de trabajo con diversos actores clave del sector público y privado, así como expertos en la agenda de salud en México con el fin de identificar e impulsar acciones que contribuyan a la salud y al bienestar físico y mental de colaboradores, clientes, proveedores y comunidad en general.





# MATRIZ DE MATERIALIDAD

En MetLife México, nos alineamos a las directrices que la compañía establece a nivel global en materia de sustentabilidad; sin embargo, en 2021 actualizamos nuestro estudio de materialidad en México, con el objetivo de alinearlos a las nuevas características, necesidades y expectativas de nuestros clientes, colaboradores, autoridades, inversionistas y comunidades, sobre todo en un periodo de grandes cambios y retos sociales derivados de la pandemia de COVID-19, lo cual modificó la realidad de muchas personas.



Este ejercicio nos ayudó a identificar los aspectos materiales, económicos, sociales y ambientales de mayor relevancia para nuestros diferentes grupos de interés en este nuevo contexto, dándonos la oportunidad de enfocarnos en aquellos temas a los que podemos aportar mayor valor e impacto. El estudio se realizó en tres etapas:

- 1 **Priorizar**
- 2 **Consultar**
- 3 **Evaluar**

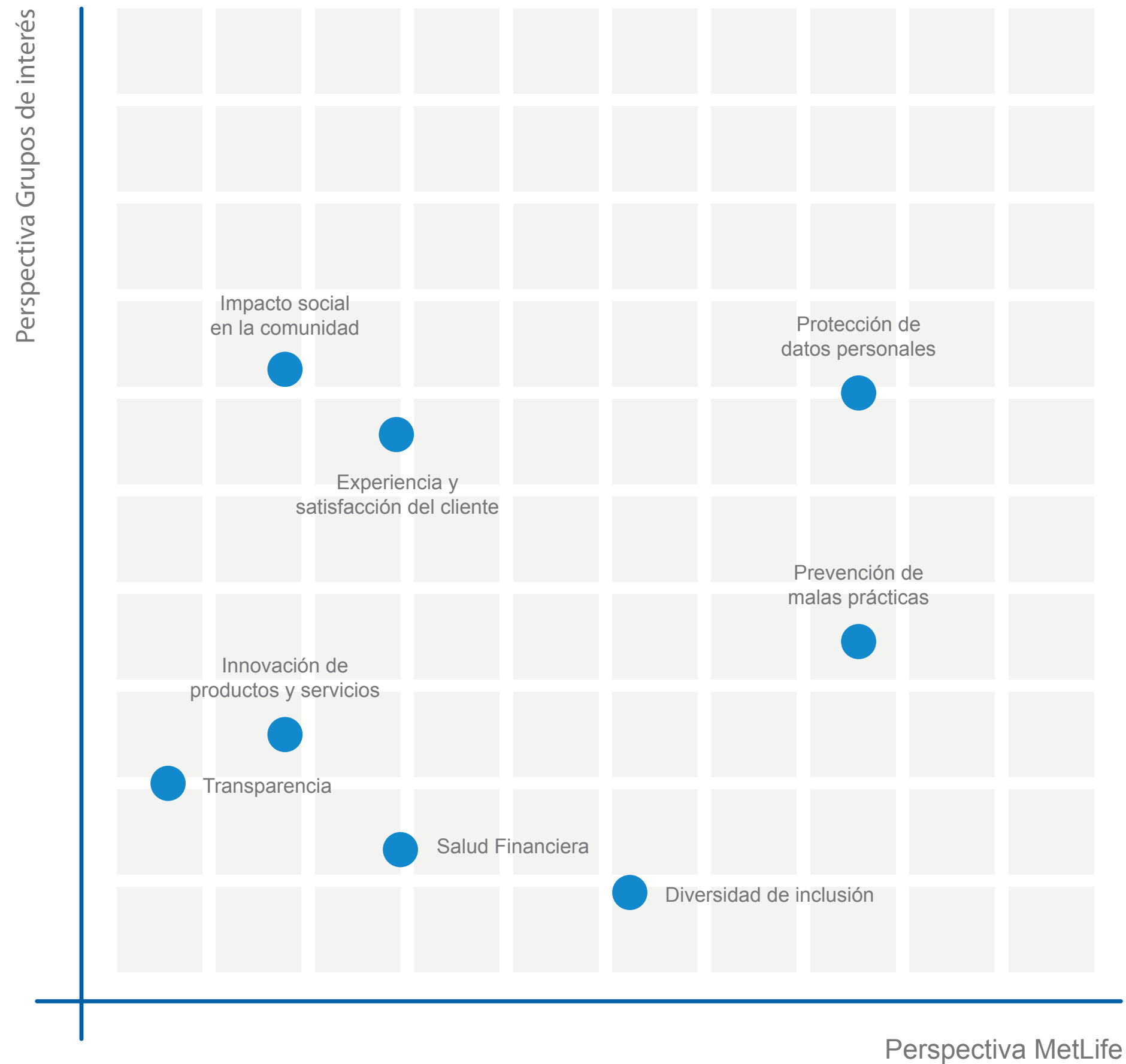
A través de este ejercicio consultamos a más de 800 personas de 5 diferentes grupos:

-  Clientes
-  Comunidad
-  Colaboradores
-  Directivos
-  Autoridades de gobierno

Gracias a los cuales, logramos identificar nuestros temas materiales:

- 1 **Diversidad e inclusión**
- 2 **Ética y transparencia**
- 3 **Experiencia y satisfacción del cliente**
- 4 **Impacto social en la comunidad**
- 5 **Inclusión y salud financiera**
- 6 **Innovación de productos y servicios**
- 7 **Prevención de malas prácticas**
- 8 **Protección de datos personales**

## Matriz de Materialidad



A través de la actualización de nuestro estudio, podemos enfocar de mejor manera nuestra estrategia de sustentabilidad, siempre con el firme propósito de buscar un impacto positivo en el mundo al:

**Crear oportunidades económicas para fortalecer comunidades**

**Apoyar un entorno resiliente**

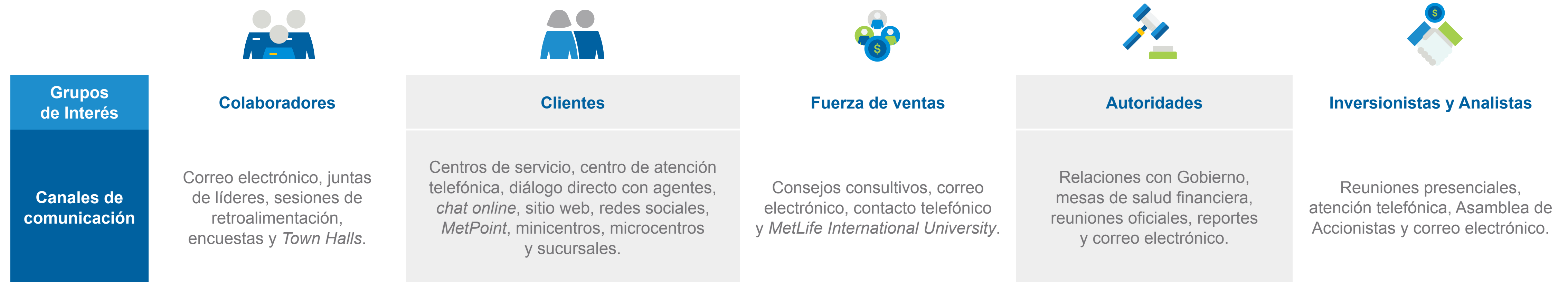
**Mejorar la salud y bienestar de las personas**

**Construir un espacio de trabajo y una sociedad más equitativa e inclusiva**

# NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En MetLife México nos esforzamos por construir relaciones respetuosas, transparentes y justas, basadas en la confianza y la legitimidad con cada uno de nuestros diferentes grupos de interés. Atender sus necesidades y expectativas es primordial para incorporarlas en nuestras

estrategias, por ello, identificamos a todos aquellos grupos que interactúan en nuestro ámbito de operación y hemos establecido canales de diálogo diferenciados a partir del entendimiento de las características, necesidades e intereses de cada grupo.





Grupos de Interés	Sindicato	Organizaciones de la Sociedad Civil	Comunidad	Proveedores	Medios de comunicación	Competidores
Canales de comunicación	Reuniones mensuales con líderes sindicales.	Correo electrónico, boletín de prensa, radio y comunicación directa persona a persona.	Sitio web, redes sociales, atención telefónica y correo electrónico.	Conferencias, reportes, relación directa, correo electrónico y atención telefónica.	Sitio web, informes anuales, atención telefónica y correo electrónico.	Informes anuales y participación en cámaras y asociaciones empresariales (nacionales y binacionales).



## Liderazgo y participación en Cámaras y Asociaciones empresariales

A lo largo de los últimos años hemos mantenido una participación activa con diferentes organismos empresariales con la finalidad de crear sinergias y sumar aliados en la búsqueda de cumplir con nuestro propósito como compañía. Es una labor permanente que nos ha permitido asumir una posición de liderazgo en el sector financiero y asegurador.

Asociación	Consejo Coordinador Empresarial (CCE)	Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)	Consejo Ejecutivo de Empresas Globales (CEEG)	American Chamber México (AmCham)
<b>Descripción</b>	<p>Suscribimos una Alianza Estratégica y participamos en el Consejo Nacional del CCE, en los cuales atendemos los asuntos de mayor importancia para la iniciativa privada, impulsando nuestra agenda en temas como Salud financiera y Diversidad e inclusión.</p> <p>En materia de Diversidad e inclusión, nos sumamos a las acciones de la campaña HeForShe con ONU Mujeres, cuyo propósito es promover una mayor participación de las mujeres dentro de los organismos empresariales, construyendo una cultura empresarial con perspectiva de género.</p>	<p>Hemos participado activamente y liderado la agenda de inclusión financiera y salud.</p> <p>Hemos contribuido a posicionar a la industria aseguradora como un importante inversionista institucional, impulsando acciones regulatorias, políticas públicas e iniciativas de diversidad e inclusión.</p>	<p>Formamos parte del Consejo Ejecutivo de Empresas Globales, impulsando así la agenda de salud y productividad. El mejoramiento de la salud de la población es un tema transversal que incide en el bienestar y la productividad del país.</p>	<p>Hemos liderado la agenda de Inclusión Financiera, fomentando una mayor penetración de los servicios financieros, adicionalmente, hemos impulsado la agenda de Sustentabilidad y Responsabilidad Social Corporativa, sumando esfuerzos para el cumplimiento de la Agenda 2030.</p>

# 05

## FORTALECER A NUESTROS COLABORADORES





# HITOS

**66,470**  
horas de capacitación



**95.5%**

de cumplimiento de capacitación en procesos, lineamientos y valores de la compañía

**1,783**  
colaboradores



**90%**

de colaboradores capacitados en temas de Diversidad e Inclusión

**100%**

de colaboradores de nuevo ingreso capacitados en el Código de Ética Empresarial



**51%**  
de mujeres en puestos gerenciales y directivos

**57%**  
de mujeres en nuestra plantilla

# NUESTRO ENFOQUE

**Buscamos mejorar la salud y el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias.**

En MetLife contamos con talento humano que hace la diferencia y constituye el motor para la excelencia en nuestros servicios así como la eficacia de los procesos y la continuidad de las operaciones; en nuestra cultura está la pasión por las personas y por esta razón buscamos mejorar la salud y el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias.

Buscamos generar un impacto positivo a través del compromiso y la confianza hacia ellos, ya que son la clave para el desarrollo de la compañía y la generación de valor para nuestros clientes. Por lo tanto, nos hemos propuesto asegurar que todos nuestros colaboradores prosperen, desarrollen un sentido de pertenencia y comprendan su rol, impulsando permanentemente una cultura

de empoderamiento y mejora continua, así como el diseño de experiencias que generen conexiones más significativas con ellos en espacios **equitativos e inclusivos**.

En este contexto y en congruencia con nuestro propósito de construir un futuro más seguro, se ha establecido un marco sistemático de políticas, programas y prácticas que incluyen

beneficios y acciones para procurar el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, entre otros esfuerzos destinados a empoderar y recompensar el desempeño y teniendo como objetivo apoyar el éxito de nuestra compañía y la satisfacción de nuestros clientes.

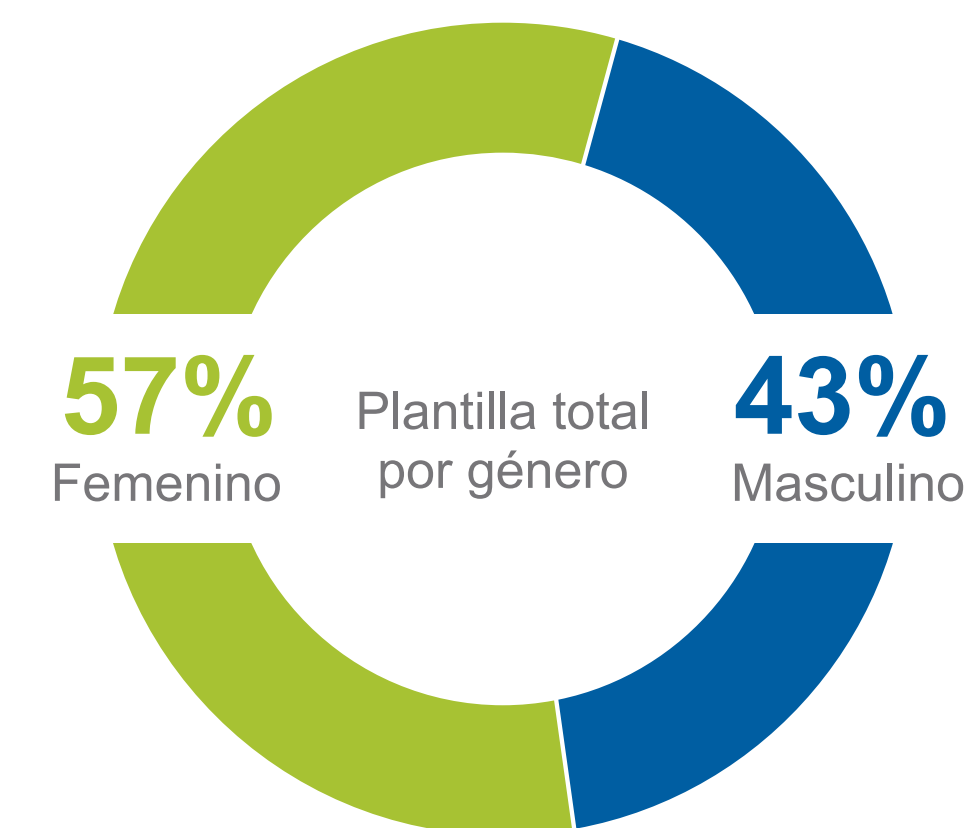




# ATRACCIÓN, RETENCIÓN Y DESARROLLO DE TALENTO

Contamos con una sólida plantilla de colaboradores que constituyen nuestro mayor activo. Además de atraer y mantener perfiles con talento, buscamos que compartan nuestro compromiso de construir un futuro más seguro para todos, y que evolucionen e innoven para tener un desempeño de excelencia.

Plantilla total		2018	2019	2020	2021
Femenino	#	846	886	895	1022
	%	54	55	55	57
Masculino	#	718	723	719	761
	%	46	45	45	43
Total		1,546	1,609	1,614	1,783





**32%**  
de colaboradores bajo  
contrato colectivo

**57%**  
de mujeres en  
nuestra plantilla

**51%**  
de mujeres en  
puestos gerenciales  
y directivos

Contrataciones 2021		< 30 años	31 - 50 años	50 + años	Total
Mujeres	#	72	186	18	276
	%	60	63	75	63
Hombres	#	48	108	6	162
	%	40	37	25	37
Total		120	294	24	438


Durante 2021, trabajamos en fortalecer el desarrollo de carrera de todos los colaboradores. Los líderes juegan un papel relevante al revisar con cada uno de ellos sus intereses y aspiraciones, de tal forma que puedan encaminarlos a alcanzar su máximo potencial. Como resultado, hemos tenido los siguientes resultados en cuanto a la rotación:

Rotación 2021  
voluntaria  
**9.70%**  
colaboradores totales  
**1,783**

Anualmente, aplicamos una encuesta de clima laboral denominada **MyVoice**, con más de 60 preguntas que abordan temas como las condiciones de trabajo, herramientas, liderazgo, innovación y cultura organizacional. Esta herramienta nos permite mantener un canal de escucha activa y los resultados nos ayudan a generar planes de acción específicos por área o departamento.

**Los resultados obtenidos muestran avances significativos en algunos rubros evaluados, pero también nos motiva e impulsa para seguir trabajando en todos aquellos aspectos en los que aún podemos mejorar.**

Para MetLife es muy importante el desarrollo de cada uno de nuestros colaboradores, por lo que contamos con un plan anual de capacitación, en el cual se encuentran identificadas y priorizadas las necesidades de cada nivel, así como diversas políticas que plantean los lineamientos para los programas de capacitación. Asimismo, contamos con plataformas tanto para colaboradores como para fuerza de ventas, con contenido que se ajusta a los intereses de cada persona, adicional a la capacitación específica desarrollada para cada rol.



Calificaciones MyVoice	Experimentación	Colaboración	Enfoque en el cliente	Compromiso	Diversidad
2019	82	78	75	86	76
2020	86	83	80	89	80
2021	85	89	80	84	86

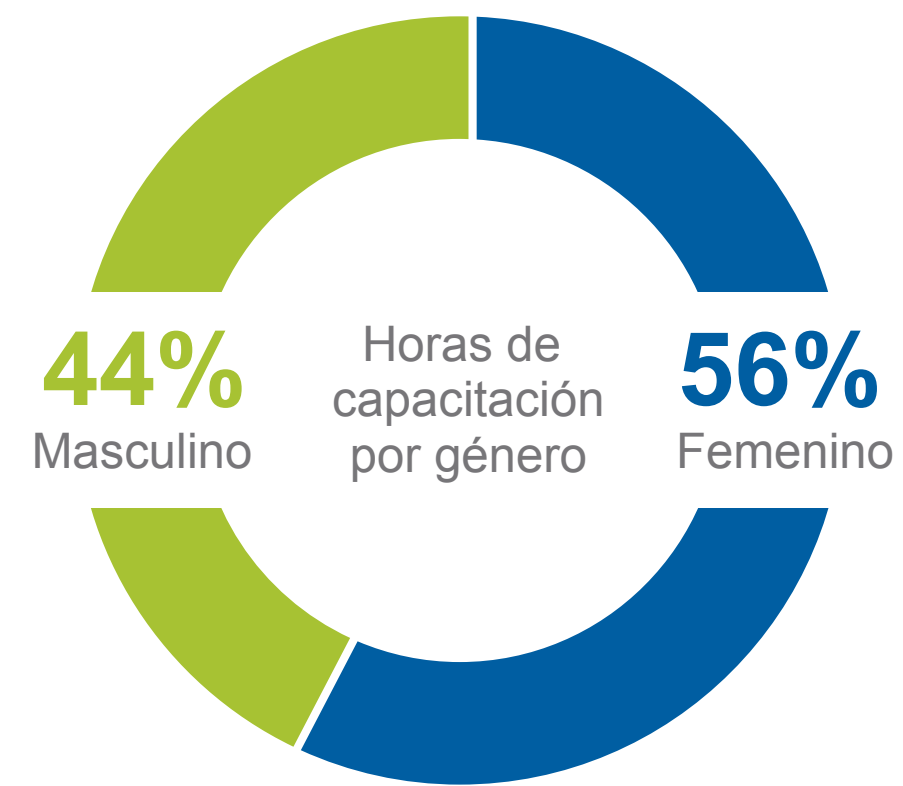
Media de horas de capacitación por categoría profesional 2021

Categorías laborales	No. total de colaboradores capacitados <sup>3</sup>	No. total de horas	%
Director Ejecutivo	17	619	1
Director	41	1,775	3
Subdirector	100	4,600	7
Gerente	250	10,687	16
Especialista	676	19,275	29
Operativo	1,109	27,418	41
Ventas	114	2,097	3
<b>TOTAL</b>	<b>2,307</b>	<b>66,470</b>	<b>100%</b>



<sup>3</sup> La cifra considera a todos los colaboradores que recibieron alguna capacitación durante 2021, incluidos aquellos que fueron dados de baja durante el mismo periodo.

**Durante 2021 disminuyó la brecha en el número de horas de capacitación 56% de las horas para el género femenino y 44% para el género masculino, de modo que la distribución por género de nuestras horas de capacitación es consistente con la demografía de nuestros colaboradores.**



Como parte de nuestro compromiso de impulsar el talento humano, contamos con mecanismos de evaluación del desempeño y desarrollo profesional.

**Durante 2021**  
**100%**  
**de nuestros colaboradores fue sometido a evaluación.**



Total de horas de capacitación por género	2019		2020		2021	
Femenino	23,201	56%	44,457	59%	37,537	56%
Masculino	18,268	44%	30,295	41%	28,933	44%
<b>Total</b>	<b>41,468</b>	<b>100%</b>	<b>74,752</b>	<b>100%</b>	<b>66,470</b>	<b>100%</b>

Uno de los grandes retos durante este año fue el ofrecer soluciones de capacitación adecuadas para cada una de nuestras diferentes audiencias, siempre tomando en cuenta sus particularidades. Asimismo, nos enfocamos en poder llegar a todos nuestros colaboradores, fuerza de ventas y socios comerciales con una oferta de capacitación utilizando diferentes metodologías educativas virtuales, acorde con las nuevas necesidades que la pandemia y la adaptación de los procesos internos demandaron del Área de Capacitación, logrando que cada parte involucrada contara con lo necesario para mantener su operación, teniendo siempre en mente a nuestro cliente final. La inclusión de la tecnología y de contenidos innovadores nos permitió estar presentes siempre para nuestros clientes.

## Programas de formación 2021

### Capacitación permanente

Auditables y requeridos por la legislación que asegura una alineación a los procesos, lineamientos y valores de la compañía.

Alcance: todos los colaboradores

Asistencia: **99%**

### Leadership Essentials

Programa *Harvard Business Publishing* para desarrollo de habilidades de Liderazgo para nuevos líderes.

Alcance: nuevos líderes

Asistencia: **100%**

### Leading the Future

Programa de Desarrollo para líderes en MetLife; clave para la iniciativa "*Winning the Future*" y para la estrategia "*Next Horizon*"; basado en los Principios de Éxito y las Expectativas del Líder en MetLife.

Alcance: líderes

Asistencia: **91%**



### Excel

Capacitación de los 3 niveles de Excel para colaboradores que requieran el uso de esta herramienta en sus funciones.

Alcance: colaboradores con necesidad del uso del programa

Asistencia: **85%**

### Inglés en línea

Cursos del idioma de inglés para facilitar el desarrollo de las funciones de los colaboradores que requieran el uso del idioma.

Alcance: colaboradores con necesidad del uso del idioma

Asistencia: **76%**

### Workforce of the Future

Contenido creado por MetLife y otros creadores de contenido (*LinkedIn Learning, Harvard Business Publishing, Harvard Management Mentor, getAbstract, etc.*). Cursos, artículos, videos, *podcast*, libros. Principalmente cursos organizacionales y de desarrollo. Plataforma exclusiva para aprendizaje y totalmente personalizable.

Alcance: todos los colaboradores

Asistencia: no asignable es oferta abierta

Este año destacó el lanzamiento del programa “*Leading the Future*” que apoya a los líderes a desarrollar sus competencias de liderazgo en 5 pilares principales:



- 1 Estrategia y Visión
- 2 Alineación e Inspiración
- 3 Desempeño y Compromiso
- 4 Liderazgo Inclusivo
- 5 Mentalidad de Liderazgo



**En total se capacitó a 1,557 colaboradores en 12 cursos.**

Para medir el impacto del programa, se aplicó una encuesta de satisfacción entre los participantes, obteniendo resultados positivos, entre los que destaca que:

**93%** dice que el programa es una inversión de tiempo que vale la pena.

**95%** utiliza lo que aprendió en el programa para cumplir con nuestras expectativas de líder.

**75%** ha tenido una conversación de *coaching* en los últimos 90 días que les brindó orientación sobre cómo pueden mejorar su desempeño.

Se contó con la participación de 100% de líderes en México en un programa que incluye 5 módulos en línea y 3 sesiones virtuales en las que comparten con líderes de toda Latinoamérica, experiencia que enriquece el entendimiento de los contenidos.

También se retomó la capacitación en materia de prevención y protección ante fenómenos naturales, agentes perturbadores, manejo de crisis para el personal de atención a clientes, así como el Programa Familiar de Protección Civil.

# BENEFICIOS Y PRESTACIONES

Hemos diseñado una oferta competitiva de planes de compensación y beneficios para nuestros colaboradores, siempre con el objetivo de atraer, retener, comprometer y motivar a nuestro talento humano a vivir y compartir nuestro propósito de construir un futuro más seguro.

A través del desarrollo integral y la calidad de vida, buscamos impactar positivamente en el entorno y en la productividad de las personas y de nuestro negocio, por ello garantizamos una retribución justa para todos nuestros colaboradores.

Actualmente todos, incluyendo los colaboradores contratados a tiempo parcial o temporales, cuentan con las prestaciones que establece la Ley Federal del Trabajo, adicionalmente, les ofrecemos otros atractivos y competitivos beneficios para atraer y retener al mejor talento.

Algunos ejemplos de los beneficios y prestaciones adicionales que se ofrece son:

- Seguro de Vida
- Seguro de Gastos Médicos Mayores
- Plan de pensiones
- Servicio de comedor
- Vales de despensa
- Bono por desempeño
- Actividades deportivas y culturales

Durante 2021 dimos continuidad a las políticas implementadas en 2020 como respuesta a la emergencia sanitaria, tales como horario flexible, *home office*, permisos de maternidad, paternidad y adopción, así como días de cumpleaños, entre otros. Si bien, durante este año se lograron avances en el regreso seguro a nuestras oficinas, nos mantuvimos apegados a las indicaciones de las autoridades sanitarias, con la finalidad de garantizar que la salud y el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias no estuvieran comprometidos en ningún momento.

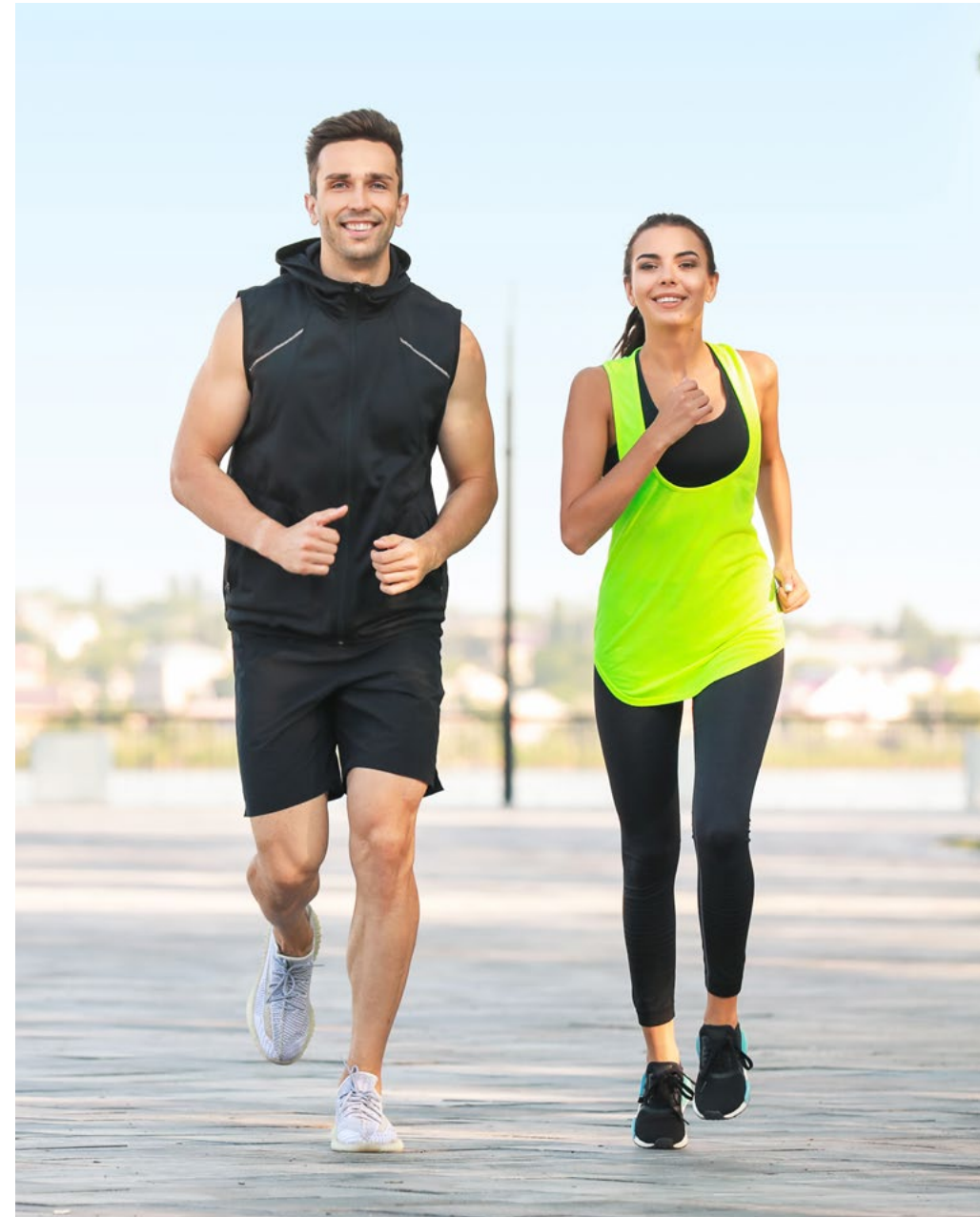


# SALUD Y BIENESTAR

Uno de los factores más importantes para transformar realidades y hacer la diferencia, es la motivación de nuestros colaboradores. En MetLife, abordamos el potencial humano de manera holística, considerando todos los factores esenciales que conforman el bienestar físico, mental, financiero y social.

Estamos convencidos de que la salud y bienestar de nuestro talento humano es prioritario, por ello, desarrollamos acciones que les permitan aprovechar al máximo las oportunidades de aprendizaje, asumir experiencias nuevas y desafiantes, a ser financieramente resilientes y a encontrar el equilibrio en sus vidas.

Por lo tanto, nos esforzamos por dar a nuestros colaboradores la flexibilidad que necesitan para encontrar satisfacción y equilibrio entre su vida personal y su carrera profesional, para lo cual tenemos una serie de programas y beneficios que les ayudan a mejorar su calidad de vida, incentivando y fomentando el autocuidado con diversos temas de salud y bienestar.



## Wellness for Life

*Wellness for Life* es un programa que se ha mantenido a través de los años en MetLife y que ha tomado mayor relevancia durante la pandemia de COVID-19. Es un programa a través del cual se busca concientizar a los colaboradores en materia de salud y bienestar, así como dar continuidad a eventos culturales y deportivos que a lo largo del tiempo ha caracterizado la oferta de valor de MetLife para los colaboradores.



## Primero Tu Vida

Es un programa que busca la forma de mantener contacto cercano con los colaboradores y sus familias. Durante 2021, se mantuvieron los programas de eventos culturales y deportivos, pero de forma virtual. El programa cuenta con 5 ejes rectores principales:



### Las actividades que se llevaron a cabo dentro del programa son las siguientes: (Participantes / Descripción)

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienestar emocional <b>331</b></li> <li>• Programa Te Queremos Escuchar (Psicología) <b>137</b></li> <li>• Semana de la salud mental <b>Actividades</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feria de la Salud 2021 (<i>check up</i> para colaboradores) <b>582</b></li> <li>• Deportivo Chapultepec (evento trimestral) <b>Actividades</b></li> <li>• Semana del corazón <b>Actividades</b></li> <li>• <i>Wellness Week</i> <b>Actividades</b></li> <li>• Campaña anual de vacunación contra la influenza <b>500</b></li> <li>• Café con la nutrióloga <b>1,790</b></li> <li>• <i>Webinars</i> mensuales (diversos temas de salud y bienestar). <b>6,454</b></li> <li>• Consultas con la nutrióloga <b>390</b></li> <li>• Meditación <b>89</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clases especiales equipos (legal, LATAM, contraloría) <b>46</b></li> <li>• Asesorías <b>98</b></li> <li>• Clases especiales viernes <b>524</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ergonomía <b>29</b></li> <li>• Clases virtuales de yoga y acondicionamiento físico <b>2,571</b></li> <li>• Automasaje <b>76</b></li> <li>• Pausas Activas Webex <b>1,383</b></li> <li>• Pausas Activas Instagram de meditación, <i>mindfulness</i>, ejercicios de respiración, manejo del estrés e inteligencia emocional <b>6,552</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Día de la Asistente <b>Webinar</b></li> <li>• Vales por conmemoraciones <b>2,531</b></li> </ul>
---	--	--	--	--

Asimismo, se dio continuidad a las acciones emergentes que se implementaron durante 2020 desde el inicio de la pandemia de COVID-19, refrendando nuestro compromiso de cuidar a nuestros colaboradores, destacando las siguientes:

- Cursos de verano virtuales para los hijos y familiares de los colaboradores, bajo el programa #BeWEII.



- Soporte médico COVID-19 con la realización de prueba (rápida o PCR) a colaboradores y familiares, y en caso de contraer la enfermedad, con seguimiento puntual y monitoreo de personal médico. En caso de hospitalización, se ofreció acompañamiento en el proceso y gestión.

- Préstamo COVID-19, disponible con el objetivo de poder resolver algún imprevisto que se presente durante la cuarentena.
- Se otorgaron permisos especiales para ausentarse en caso de enfermedad de familiares.
- Ampliación a la suma asegurada de la póliza de prestación de gastos médicos, equivalente a 22 millones de pesos.



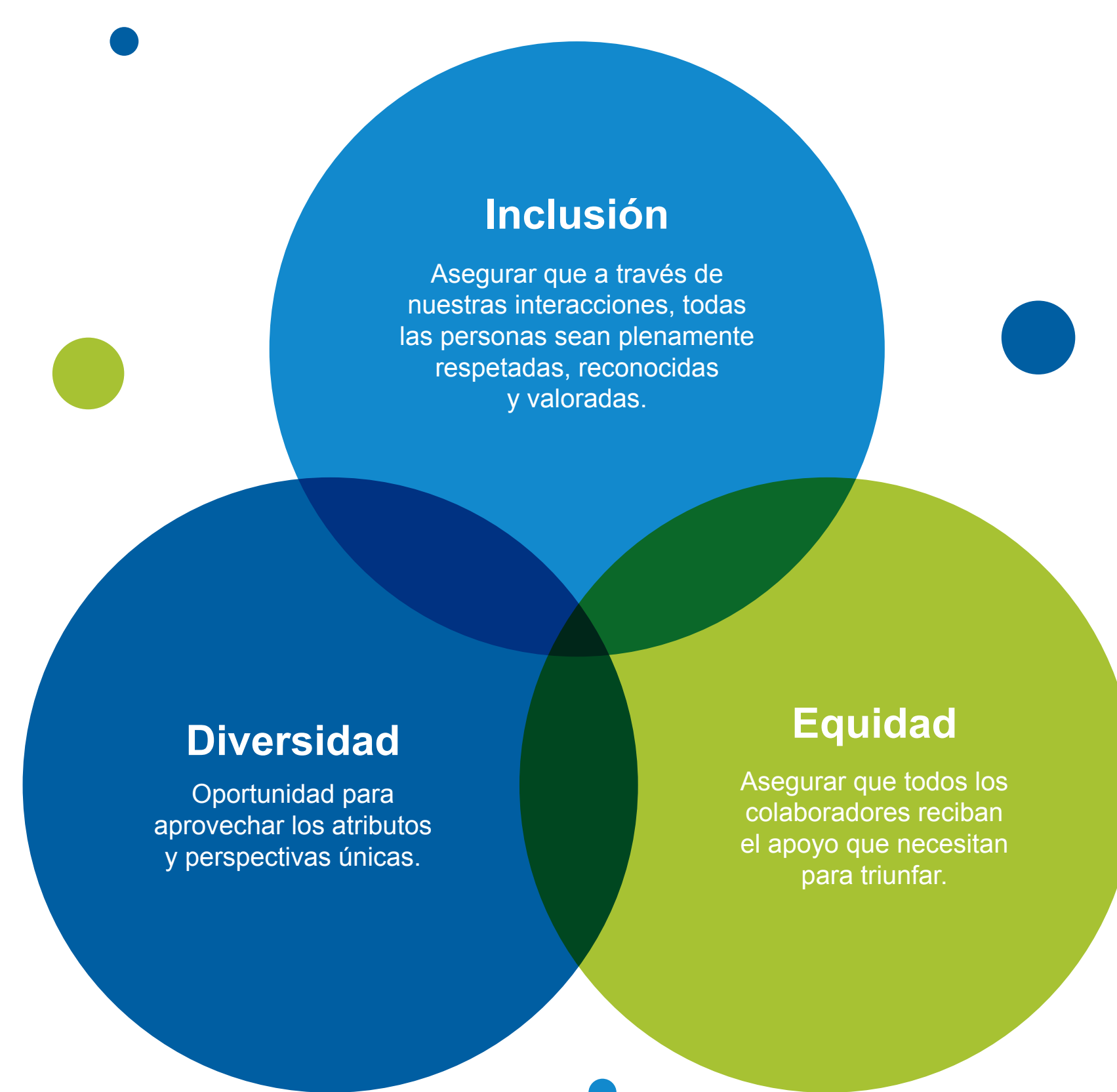
- Se les eximió del pago de deducibles a todos aquellos colaboradores que sufrieron hospitalizaciones por COVID-19.
- Acompañamiento a los familiares de los colaboradores que desafortunadamente fallecieron, ayuda en trámites de pólizas y apoyo tanatológico y psicológico.
- Digitalización de los procesos de Recursos Humanos en donde interactúan los colaboradores para dar continuidad a los mismos y no afectar la experiencia.
- Uber Corporativo COVID-19, para colaboradores en modalidad de trabajo presencial.
- Entrega de sillas ergonómicas para colaboradores en modalidad de trabajo remoto.



# DIVERSIDAD E INCLUSIÓN


En MetLife México sabemos que, para construir un mejor futuro, necesitamos impulsar la diversidad de voces que tenemos hoy. Por ello, reafirmamos nuestro compromiso con la diversidad, equidad e inclusión. Seguimos cultivando de manera permanente una cultura en la que los colaboradores estén motivados para hacer la diferencia, pero sobre todo se sientan respetados, reconocidos y valorados.

Para construir un lugar de trabajo que beneficie a todos, nos mantenemos fieles a nuestras prioridades estratégicas: impulsar la inclusión, fortalecer nuestra diversidad e intensificar nuestro impacto. Estas tres prioridades nos exigen un mayor compromiso para abordar las barreras culturales y estructurales que se interpongan en el logro de nuestros objetivos.




Como compañía hemos construido una cultura transversal de igualdad y de acceso igualitario a oportunidades y derechos, ampliando nuestros esfuerzos no sólo desde la perspectiva de derechos de las mujeres, sino también de la comunidad LGBTQ+.


Como parte de nuestras operaciones contamos con diversos mecanismos para la gestión, evaluación y seguimiento de estos temas, entre los que destacan los siguientes:

 *Great Place To Work*: encuesta externa que mide el clima y cultura laboral de la Compañía.

 *Human Rights Campaign (HRC)* para lograr la igualdad LGBTQ+ (obteniendo un puntaje destacado 100/100).

 Principios del Empoderamiento de las mujeres (WEPS).

 Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación obteniendo nivel bronce

 *MyVoice*: encuesta interna anual para medir el compromiso interno de colaboradores.

 Política de Atracción.

 Política de Diversidad e Inclusión.

Este año impulsamos diversas alianzas y dimos continuidad a iniciativas en las que hemos participado activamente en los últimos años, entre las más destacadas se encuentran:

- **Consejo Coordinador Empresarial (CCE)**, instancia donde se abordan los temas de mayor relevancia para el sector privado, con lo que mantenemos espacios abiertos de diálogo para continuar impulsando la agenda prioritaria de MetLife en materia de Salud, Integridad, Diversidad e Inclusión.

- **We Connect**, organización con presencia en América Latina, que conecta a los líderes de compras de diferentes industrias con empresas fundadas y/o lideradas por mujeres, con el objetivo de identificar compañías que podemos sumar a nuestros proveedores actuales.

- Participamos en la campaña **HeForShe** por la igualdad de género, iniciativa desarrollada por la ONU, en colaboración con el Consejo Coordinador Empresarial y la AMIS.

- Continuamos alineados a los **Principios del Empoderamiento de las Mujeres (WEPS)**, con lo que reforzamos nuestro compromiso por promover la igualdad de género en el lugar de trabajo, el mercado profesional y la sociedad.

Internamente mantuvimos el trabajo para la consolidación de los Comités de Diversidad existentes, de las métricas e indicadores para acompañar el progreso y evolución de nuestras iniciativas de diversidad e inclusión.

**57%**  
de mujeres en  
nuestra plantilla

**51%**  
de mujeres en  
puestos gerenciales  
y directivos

Durante 2021 desarrollamos la **GUÍA: QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTROS GMM** en formato accesible para personas con debilidad visual, el cual puede ser consultado mediante lectores de pantalla para escuchar el texto incluido en el material.

**90%**  
de colaboradores  
capacitados en  
Diversidad e Inclusión

**95%**  
de participación en  
las Redes de Inclusión

**56%**  
del total de horas de  
capacitación para mujeres,  
disminuyendo la brecha  
de género en temas de  
capacitación.

# 06

## PROTEGER FINANCIERAMENTE A NUESTROS CLIENTES





# HITOS

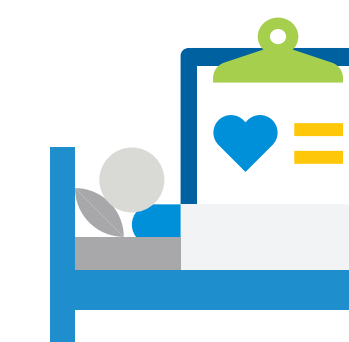
**+10.7**  
millones de asegurados  
en el país



**552 mil**  
pólizas individuales  
emitidas



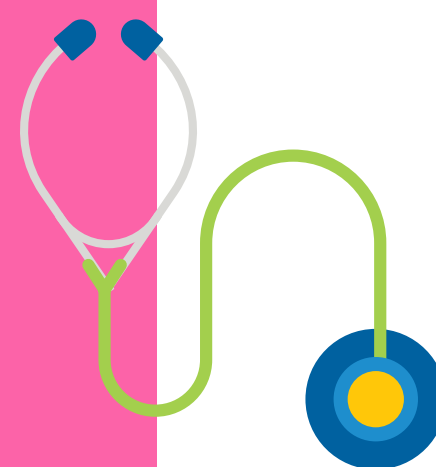
**22%**  
de siniestros vida  
pagados en 2021  
fueron por COVID-19



**95 mil**  
siniestros de  
vida pagados

**2%**  
de siniestros de  
gastos médicos  
pagados en 2021  
fueron por COVID-19

**150 mil**  
siniestros de gastos médicos pagados



# NUESTRO ENFOQUE

En MetLife México nos hemos mantenido firmes en nuestro compromiso de construir un futuro más seguro a través de la protección financiera y facilitando el acceso a los servicios de salud. Asumimos plenamente nuestra responsabilidad con las personas para ayudarles a proteger su vida, su salud y la de sus familias a través de una amplia gama de seguros que atienden las necesidades de cada una de las etapas de su vida. Ante la baja penetración de los servicios financieros en el país, queremos contribuir significativamente a la reducción de las brechas de acceso y uso de servicios financieros, donde se garantice la igualdad de oportunidades y de acceso a la protección financiera de manera oportuna y diferenciada. Aspiramos a tener un México mejor a través de la inclusión financiera que propicie el **crecimiento económico y desarrollo social equilibrado**.

Está demostrado que existe una estrecha relación entre la inclusión financiera y el desarrollo humano, por lo que con nuestras acciones contribuimos a dar cumplimiento a algunos de los Objetivos del Desarrollo

Sostenible, ya que la inclusión financiera puede tener un impacto directo en aspectos como la salud, la educación y la igualdad de género, pero también tiene un papel indirecto en la consecución de objetivos más amplios como la desigualdad, el crecimiento y la paz.

La inclusión financiera está relacionada con el desarrollo humano y el empoderamiento de las personas, ya que facilita diferentes medios para que puedan mejorar su vida, por lo cual buscamos diversificar nuestros productos, promover la transformación digital y la simplificación de nuestros procesos para que cada vez más personas tengan acceso a productos y servicios de protección financiera adecuados a sus necesidades en todas las etapas de su vida y siempre con el propósito de brindar protección financiera a segmentos sociales tradicionalmente desatendidos o excluidos. Asimismo, a través de nuestra Fundación, buscamos fomentar la educación e inclusión financiera por medio de diferentes programas e iniciativas.

Por ello, realizamos grandes esfuerzos para llegar a cada rincón del país con un seguro de vida hecho a la medida. Contamos con más de 250 oficinas de atención y con cerca de 8,000 agentes a cargo de nuestros socios comerciales, quienes llegan tanto a las grandes ciudades como a las pequeñas comunidades rurales en todo el país visitando oficinas, hospitales, escuelas, o de forma itinerante con unidades móviles adaptadas para brindar servicio a clientes. El reto es estar ahí donde nos necesitan, llegar donde nadie más llega.

Hemos estado presentes durante momentos complicados para toda la sociedad, como la pandemia por COVID-19, evento que puso a prueba la resiliencia de muchas personas y, una vez que se han superado los momentos más complejos de la emergencia sanitaria, podemos afirmar que como compañía nos hemos fortalecido ante los retos y adversidades que enfrentamos durante este periodo. Ante la crisis nos vimos obligados a transformarnos y mejorar todos los aspectos de nuestro negocio.

Al cierre de diciembre 2021, la pandemia por COVID-19 se constituyó como el **evento más costoso en la historia de la industria aseguradora** (AMIS, 2022), pagando más de 2,743 millones de dólares a las 186,000 familias que contaban con un seguro. De éstos, MetLife México pagó más de 670 millones de dólares correspondientes a 39,000 siniestros en vida y gastos médicos, protegiendo así a miles de familias mexicanas.



**El reto es estar ahí donde nos necesitan, llegar donde nadie más llega.**

# PROTECCIÓN Y SALUD FINANCIERA

Las necesidades de nuestros clientes evolucionan continuamente, por lo que la innovación es una herramienta fundamental para seguir ofreciendo productos y servicios accesibles que se adapten a cada una de las etapas de la vida de las personas. Para el cumplimiento de este objetivo, en MetLife México hemos diseñado una oferta diferenciada a través de las líneas de negocio.

La segmentación y especialización de cada una de nuestras líneas de negocios nos ha permitido contar con una oferta integral, competitiva y con una propuesta de valor adecuada para cada segmento de mercado que atendemos. Asimismo, hemos llegado cada vez a más personas en todo el país a través de nuestra red de atención en centros de servicio y fuerza de venta, cumpliendo con nuestro compromiso de que cada vez más mexicanos cuenten con protección financiera.

Nuestro enfoque con base en las necesidades de los clientes se constituye en los siguientes elementos:

**Contamos con la Certificación ISO 9001 de nuestro sistema de gestión de calidad, aplicable a todos nuestros procesos y productos.**



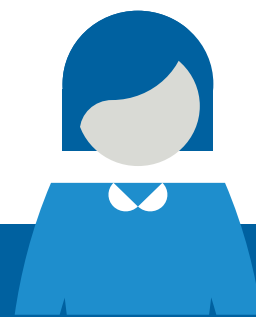
Estándares de excelencia	Protección	Programas de lealtad y reconocimiento	La voz del cliente	Digitalización
Cada uno de nuestros productos está diseñado para cumplir con las expectativas del mercado, siempre con una oferta de valor diferenciado.	Ofrecemos asesoramiento integral y logramos identificar las necesidades de nuestros clientes para ofrecer la solución más adecuada.	Dirigidos a clientes con antigüedad destacada.	Implementación de programas para asegurar la satisfacción en el proceso de contratación.	Trabajamos en la simplificación de procesos para hacer las cosas fáciles y sencillas para nuestros clientes y socios comerciales.



En busca de brindar protección financiera a más personas y como un importante diferenciador, hemos incluido en nuestra oferta, productos y servicios inclusivos para atender necesidades específicas de la población perteneciente a segmentos sociales tradicionalmente desatendidos o excluidos, entre los que destacan:

### MetaLife Mujer

En un entorno en el que las mujeres siguen avanzando profesionalmente, identificamos una brecha en el mercado para productos diseñados específicamente para satisfacer su seguridad y salud financiera. MetaLife Mujer es un seguro de vida con un componente de ahorro diseñado especialmente para mujeres que buscan contar con protección y, al mismo tiempo, hacen crecer su dinero, con la posibilidad de tener acceso a beneficios tales como orientación nutricional, consultas médicas a domicilio, descuentos en laboratorios, contratación de coberturas adicionales para graves enfermedades como el cáncer, entre otros.



### Met99

Es un seguro de vida flexible diseñado para hacer la planificación financiera más accesible a los empleados gubernamentales. Los clientes pueden elegir la protección que necesitan entre más de 20 coberturas. Una característica de Met99 es que, dentro de la misma póliza, además de proteger al asegurado titular se podrán incluir asegurados complementarios, quienes podrán disfrutar de las diferentes coberturas que ofrece este producto.

Nuestra atención se realiza de manera personalizada visitando oficinas, hospitales, escuelas o de forma itinerante con unidades móviles adaptadas para brindar servicio a clientes. Llegamos a cada rincón del país con un seguro de vida hecho a la medida, ofreciendo primas que pueden cubrirse con pagos quincenales, vía descuento nómina o con tarjeta de crédito o débito.



# ALIANZAS ESTRATÉGICAS PARA IMPULSAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA

En MetLife México, nos hemos propuesto ofrecer protección financiera accesible a millones de personas en todo el país. Para nosotros el seguro no sólo es una herramienta financiera, sino un mecanismo que puede cambiar la vida de una persona o de una familia.

Nuestro objetivo es brindar mayor accesibilidad a los servicios de salud y protección financiera, particularmente después de pasar por eventos catastróficos y así evitar ver comprometida su estabilidad financiera mediante un seguro.

Nos sentimos orgullosos de haber contribuido a proteger la salud financiera de miles de personas y familias durante la emergencia sanitaria y estar presentes cuando más nos necesitaron, lo que reafirma nuestra convicción de continuar brindando oportunidades financieras a más personas.

## Alianza del Sector Privado para promover la inclusión financiera

MetLife México y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en México consolidaron la Alianza del Sector Privado para promover la inclusión financiera, la primera asociación privada-privada de alto nivel en el país coordinada por una agencia del Sistema de Naciones Unidas.

La Alianza está conformada por nueve compañías de diferentes sectores económicos y tiene como principal objetivo impulsar acciones para avanzar en la inclusión y salud financiera de la población en el país, al mismo tiempo que se promueven modelos de negocio colaborativos.

Durante 2021, se llevó a cabo el proceso de ideación de la iniciativa, etapa durante la cual se consolidaron cuatro ejes temáticos, los cuales se traducen en portafolios de proyectos piloto que continuarán afinándose y profundizándose en las siguientes etapas, con el objetivo de implementarse a mediano plazo.



## Ejes Temáticos

### Servicios financieros para pymes con foco en mujeres

Producto de crédito y/o financiamiento para pymes lideradas por mujeres, enfocado en las necesidades de capital y que aborde de manera directa las barreras a las que las mujeres se enfrentan: falta de garantías/colaterales o patrimonio, baja educación financiera y baja alfabetización digital.

### Servicios financieros con perspectiva de género

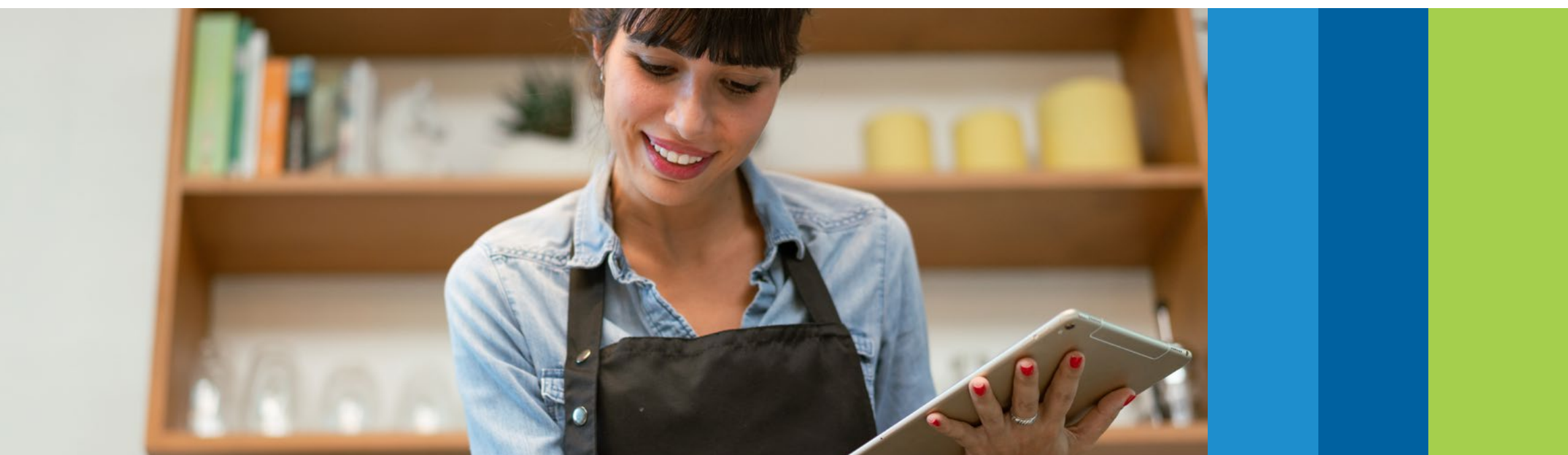
Producto financiero que consiste en un seguro de vida con componente de inversión/ahorro, de fácil contratación y con información simplificada, orientado a mujeres de 28 a 45 años con acceso a Internet.

### Servicios financieros para pymes en espacios digitales y seguros

Producto de aseguramiento (de vida), financiamiento y/o transferencias digitales para pymes formales y digitalizadas en la CDMX.

### Tecnologías para pagos digitales en zonas rurales

Productos de ahorro, transferencias digitales, inversión, seguros de vida acorde con el momento de vida de cada asegurado, ofertados a través aplicaciones móviles.



## Alianzas con gobierno para fomentar la educación e inclusión financiera

### Economía Digital Sursureste

En 2021, se anunció el lanzamiento de una iniciativa denominada Economía Digital Sureste, impulsada por la *American Chamber of Commerce (AmCham)*, la Embajada de Estados Unidos en México, la Secretaría de Relaciones Exteriores y los gobiernos de los estados del sur y sureste del país. La iniciativa tiene como objetivo promover una economía digital y contribuir con la reducción de los rezagos de esta región en la materia.

Nos sumamos a esta iniciativa aportando diversos recursos para el desarrollo de habilidades digitales y contenidos sobre educación financiera para pymes, emprendedores y mujeres indígenas en busca propiciar oportunidades de crecimiento económico, especialmente entre la población vulnerable y en situación de pobreza en esta región del país.

### Semana Nacional de Educación Financiera

En la edición 2021 la Semana Nacional de Educación Financiera, MetLife participó en formato virtual con un *stand* y la Fundación MetLife ofreció cuatro conferencias que sus aliados facilitaron:

- Planeación financiera en 4 pasos
- El proyecto META Transforma tu negocio – Objetivos y lecciones aprendidas
- ¿Cómo poner la salud financiera en forma? – Clínica para diagnosticarla y mejorarla

- Principios y ejemplos de aplicación de ciencias del comportamiento para fomentar la salud financiera

A través de nuestra participación en este tipo de eventos compartimos hallazgos e información relevante en torno a la inclusión financiera y, de esta manera, contribuimos al empoderamiento de las comunidades, desarrollando las habilidades financieras entre las familias mexicanas.

### Mesas de salud financiera

Fundación MetLife ha impulsado una serie de sesiones con el objetivo de compartir con reguladores y autoridades responsables de la política nacional de inclusión financiera, hallazgos y experiencias en la promoción de la salud financiera a nivel global y en México.

Fundación MetLife está interesada en impulsar una mayor penetración de acceso y uso de servicios financieros formales y contribuir a cerrar brechas de género y regionales en nuestro país. Por ello, en 2021, se tuvieron dos sesiones: la primera, Impulsando la digitalización del sector cooperativo y la medición de la salud financiera en México, y la segunda, Ciencias del Comportamiento para el Bienestar Financiero en México, impartidas por organizaciones apoyadas por MetLife Foundation: *BFA Global* y *Common Cents Lab*, respectivamente.

# SALUD FINANCIERA

Nuestra visión corporativa de la salud financiera mantiene un enfoque integral, abarcando cuatro aspectos de la vida financiera de las personas:

- 1 Manejar adecuadamente el gasto cotidiano
- 2 Aprovechar oportunidades de crecimiento económico
- 3 Manejar y superar imprevistos financieros
- 4 Sentir confianza y control sobre los asuntos financieros propios.

La salud financiera es la medida en que una persona puede gestionar adecuadamente sus obligaciones financieras actuales y sentirse segura de su futuro financiero. De acuerdo al UNSGSA, 2021.

Nuestro compromiso con las comunidades es fortalecerlas a través de la ampliación de oportunidades financieras, para que todas las personas independientemente de sus ingresos puedan construir un futuro seguro donde puedan desarrollar su máximo potencial. Desde 2013, en Fundación MetLife la salud financiera ha sido nuestro principal estandarte para seguir impactando de forma positiva la vida de millones de mexicanos.

La pandemia de COVID-19 exacerbó las brechas entre los distintos sectores de la población, por ello hemos impulsado de forma prioritaria proyectos sociales que proporcionen las herramientas necesarias a las personas para que puedan administrar sus presupuestos de forma óptima, recuperarse de los imprevistos, aumentar su resiliencia financiera, tener mayor acceso a herramientas digitales innovadoras y productos financieros, y así ampliar el acceso al seguro inclusivo.



Durante 2021, a través de donativos otorgados por MetLife Foundation, se desarrollaron diversas iniciativas para fomentar la salud financiera en diferentes segmentos de la población, entre las que destacan:

- **Incorporación de las Ciencias del Comportamiento para fomentar la salud financiera** en colaboración con *Common Cents Labs (CCL)*, con el objetivo de fomentar mejores comportamientos financieros de ahorro, gasto, préstamos y ganancias, por medio del rediseño estratégico de productos y servicios financieros.
- **Medición de la Salud Financiera en México, FinnSalud** en colaboración con *BFA Global*, con el propósito de desarrollar estándares de salud financiera y una herramienta de medición de uso gratuito para conocer el estado de la salud financiera de la población mexicana e informar iniciativas que contribuyan a mejorarla.
- **Empoderamiento económico y salud financiera de mujeres indígenas** en colaboración con *Trickle Up*, con el fin de empoderar a mujeres indígenas de escasos recursos en Chiapas y Yucatán, a través de la creación de grupos de ahorro, establecer actividades productivas y generadoras de ingresos, así como el fortalecimiento del conocimiento de sus derechos, autoestima, empoderamiento y autosuficiencia.
- **Diseño e implementación de productos financieros**, en colaboración con ACCION, con el objetivo de contribuir al desarrollo de las capacidades financieras de personas de bajos ingresos, mejorando su salud financiera, entendiendo sus comportamientos y necesidades financieras, y desarrollando productos que las satisfagan.
- **Sueña, Ahorra, Alcanza**, programa creado por *Sesame Workshop* con el propósito de promover un cambio de comportamiento en prácticas financieras de niñas, niños en edad preescolar y sus familias, enfatizando a la población femenina en poblaciones indígenas. Para lograrlo, las actividades del programa fomentan un cambio de mentalidad y la adquisición de habilidades necesarias para definir metas, elaborar un plan, llevarlo a cabo, tomar decisiones y sobreponerse a los imprevistos.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de las iniciativas llevadas a cabo durante 2021 por Fundación MetLife:

**Programa de recuperación y transformación tras la crisis del COVID-19 para empresas del segmento META** en colaboración con SOLLIV, para fortalecer las ventas, la salud financiera y el modelo de negocio de las empresas en un contexto de crisis y cambios profundos ofreciendo capacitación en línea, herramientas prácticas, asesorías grupales y acompañamiento individual a las empresas participantes. Además, se realizó una investigación sobre servicios financieros requeridos y se ofrecieron talleres de sensibilización y estrategia a instituciones financieras. Gracias a esta iniciativa, se beneficiaron 120 empresas.

**Tu futuro**, en colaboración con Forge, cuyo objetivo fue que los jóvenes pudieran desarrollar habilidades socioemocionales y sociolaborales que les permitirán acceder a un trabajo formal complementado con un desafío virtual enfocado en mejorar la salud financiera, a través de cuatro módulos: ganar, consumir, ahorrar e invertir, beneficiando a 1,375 estudiantes.



**Exposición itinerante Sueña, Ahorra, Alcanza, de Sesame Workshop y MetLife Foundation**, en colaboración con el Museo Interactivo de Economía (MIDE), con el fin de que las personas incrementaran su conocimiento sobre estrategias financieras sanas en las familias mexicanas para ayudarles a definir sus metas y aspiraciones, incluyendo conceptos como gastar, ahorrar, compartir y donar. Gracias a esta iniciativa se benefició a más de 34,193 personas.



**Potenciando la salud financiera de trabajadores de bajos ingresos** en colaboración con Bamba, enfocado en mejorar la salud financiera de trabajadores vulnerables de bajos ingresos con cero o muy pocas prestaciones financieras como trabajadores del hogar, *gig economy workers* y operarios a través de asistencias (médica, legal y personal) totalmente gratis, así como acceso a servicios financieros.

**SUMA**, proyecto en colaboración con **New Ventures**, con la finalidad de aprovechar las ciencias del comportamiento para favorecer la salud financiera de las personas, fomentando la generación de ahorros, incremento de ingresos, disminución de gastos y/o administración y manejo de deuda. La primera fase fue un evento virtual para introducir el tema y dar a conocer las principales características de la materia; en la segunda fase, se trabajó directamente con emprendimientos sociales. El objetivo fue desarrollar un diagnóstico y mapa conductual de usuarios de servicios financieros. En la tercera etapa, se trabajó de forma individual con algunas empresas para hacer una experimentación conductual con usuarios finales. En total participaron 286 personas durante las tres etapas.



# SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

**+160 mil**  
visitas de clientes atendidas en centros de servicio



**+655 mil**  
llamadas atendidas en nuestro call center



Para MetLife México, la experiencia y satisfacción de nuestros clientes es fundamental, por lo que realizamos grandes esfuerzos enfocados en mejorar procesos, resultados e interacciones con ellos. Hemos impulsado cambios importantes en cuanto a la manera de relacionarnos con nuestros clientes. Promovemos una transformación digital invirtiendo en tecnologías que tienen como objetivo la mejora de la experiencia del cliente, avanzando progresivamente para convertirnos en una empresa más simple, digital, accesible y centrada en las personas.

En ese contexto, entre las principales iniciativas implementadas durante 2021 destacan las siguientes:

- Iniciamos la operación de un **Asistente Virtual (chatbot)** con el que el cliente se puede comunicar con nosotros en cualquier momento, siempre que lo necesiten y obteniendo respuesta de forma inmediata.

- Desarrollamos diferentes **modelos analíticos** que nos permiten segmentar mejor a los clientes y darles tratamientos específicos y diferenciados.

Para tener un mejor entendimiento acerca de la experiencia y satisfacción de nuestros clientes, contamos con diferentes programas continuos de medición y evaluación a través de métricas de nivel de recomendación:

- Durante la transacción de nuestros clientes finales para hacer más eficiente el seguimiento y los tiempos de respuesta.
- La influencia de la marca como elemento de decisión en los clientes (nuestros y de la competencia).
- Con intermediarios alrededor de las áreas de operaciones (emisión, suscripción, *front*, fuerza de ventas, cobranza servicio, reclamaciones).

Para el seguimiento y evaluación de la satisfacción del cliente aplicamos diversas encuestas que nos permiten tomar decisiones para la mejora de nuestros procesos, identificando áreas de oportunidad para actuar acertadamente.

Como parte de los canales de comunicación, contamos con un área de Atención de Quejas, la cual recopila las reclamaciones recibidas a través de los diferentes canales de atención incluyendo el *call center*, centros de servicio y la Condusef. Cada queja es analizada y se deriva a las distintas áreas de la compañía para su atención. Una vez resuelta la misma, genera la respuesta al cliente.

Continuamente lanzamos campañas que nos ayudan a fortalecer los vínculos con nuestros clientes, entre las principales desarrolladas durante 2021 destacan:

- Campaña **Aún más cerca de ti**, que fomentó la cultura de salud y prevención con estudios médicos de laboratorio sin costo.
- Campaña **Millones de gracias**, enfocada en reconocer a los clientes por su permanencia con MetLife. Se alcanzó a 18 millones de personas a través de radio, televisión, prensa, y redes sociales.

**Nos establecimos como Legal Partners para dar atención integral a nuestros clientes en cualquier proceso legal**

# 07

## EMPODERAR A LAS COMUNIDADES





# HITOS

**+69**

millones de pesos  
acumulados en donativos



**+19 mil**

árboles plantados  
gracias los programas  
Reforestamos y Arbor  
Day Foundation

**+17.3**

millones de pesos donados  
en 2021 para hacer frente a la  
emergencia sanitaria generada  
por COVID-19



**Apoyo a proyectos  
de reforzamiento de  
infraestructura sanitaria  
y acceso al agua**



# NUESTRO ENFOQUE

Estamos conscientes del compromiso que tenemos hacia las comunidades en las que operamos y, como compañía aseguradora, sabemos que desempeñamos un rol fundamental en el empoderamiento de las mismas. Es así que a través de la Fundación MetLife nos esforzamos por generar una fuerza de cambio positivo, fomentando la **igualdad de oportunidades** y brindando apoyo a los sectores de la población que más lo necesitan. Realizamos **donaciones, voluntariados** y diversas acciones que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, atendiendo necesidades sociales y procurando el bienestar de las familias mexicanas. Esto es un compromiso que como compañía hemos asumido y por el que trabajamos permanentemente.



En 2020 nos planteamos la meta de donar 80 millones de pesos destinados a proyectos sociales para 2025, acumulando un total de 130 millones de pesos para el 2030.

# FUNDACIÓN METLIFE

Fundación MetLife México A.C. fue constituida en 2005 y ha apoyado soluciones en materia de infraestructura educativa, formación de alumnos y personal docente, fortalecimiento de hábitos de vida sana e higiene personal, prevención de enfermedades y cuidado del medio ambiente.

En 2013, establecimos a nivel global que nuestros donativos se destinarían de forma prioritaria a aquellos proyectos que promovieran la salud financiera, pues es un pilar fundamental en la vida de las personas.

Frente a la emergencia sanitaria derivada por el COVID-19, durante 2020 y 2021 asignamos nuestros recursos a organizaciones sociales que respaldaron distintas causas, como el apoyo a proyectos hospitalarios, el reforzamiento de la infraestructura sanitaria en escuelas y proyectos productivos que permitieron la reactivación económica en comunidades rurales.

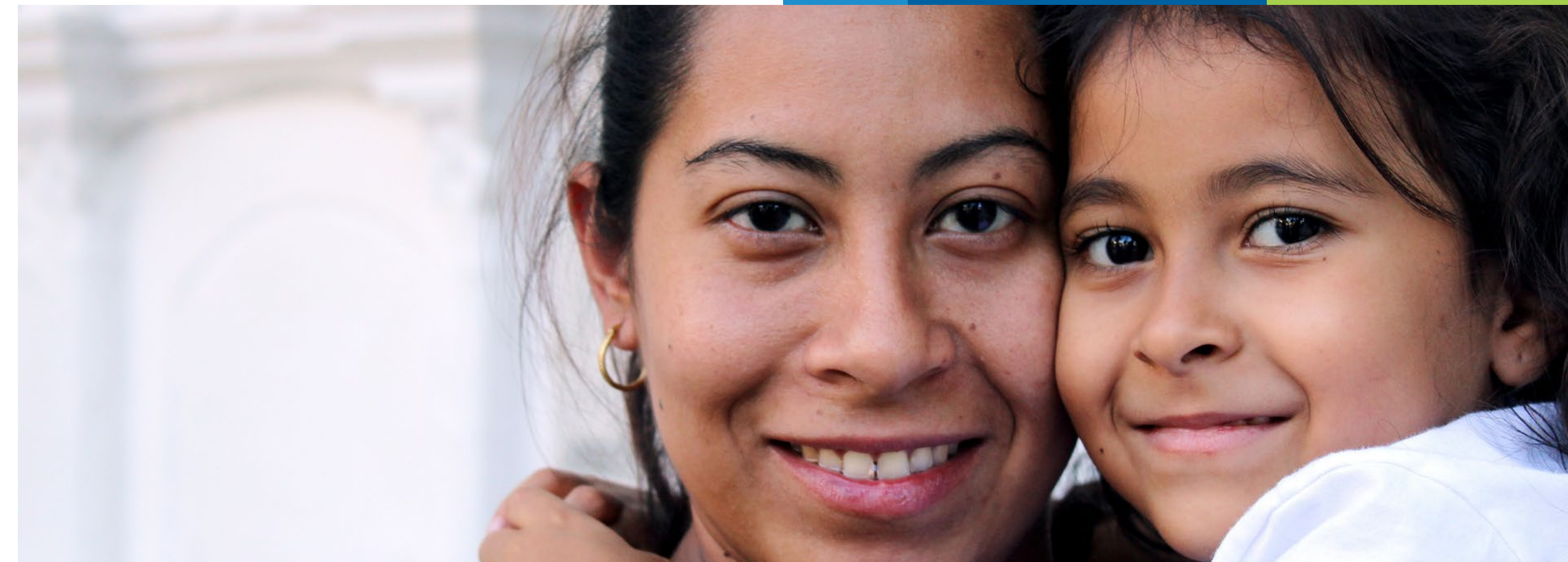
En 2021 continuamos con nuestro firme propósito de apoyar proyectos cuyas causas promovieran la educación, salud, cuidado del medio ambiente

y salud financiera, generando valor por medio de la formalización de alianzas, donaciones corporativas y esfuerzos de voluntariado, todo esto de la mano de nuestros colaboradores.

Durante 2021 donamos más de 17.3 millones de pesos para hacer frente a la emergencia sanitaria generada por COVID-19, además continuamos destinando recursos para proyectos sociales en beneficio de los sectores de la población más vulnerables, con lo que superamos la meta que de donar 10 millones de pesos en 2021. En el histórico 2020-2021, Fundación MetLife lleva más de 79 millones de pesos donados.

**Es así que a través de Fundación MetLife contribuimos al empoderamiento de las comunidades, al mismo tiempo que trabajamos para reducir las desigualdades y la pobreza.**

Nuestra misión es poder brindar a las familias mexicanas la posibilidad de construir un futuro más seguro, permitiéndoles gozar de salud financiera en cada una de las etapas de su vida, siempre bajo una perspectiva en favor de las personas, la prosperidad y el planeta.





### Donaciones para proyectos de atención COVID-19

Durante la pandemia por COVID-19, Fundación MetLife canalizó sus recursos principalmente a organizaciones sociales enfocadas en hacerle frente a la situación de emergencia sanitaria, a través de la campaña de donación denominada **Protegiendo a los que Cuidan de Nosotros**, creada con el objetivo de apoyar la compra de insumos, materiales y equipos médicos que contribuyeran a la protección y seguridad del personal médico, donándose durante 2020 más de 52 millones de pesos.

Durante 2021, se dio continuidad a la campaña y se realizaron nuevas donaciones, entregadas a seis organizaciones de la Sociedad Civil, por medio de las cuales fueron beneficiados **siete hospitales en 13 estados de la República Mexicana**<sup>4</sup>. Las donaciones realizadas durante el año fueron por un monto total de **17.3 millones de pesos** y se beneficiaron **100,596 personas**.

<sup>4</sup> Chihuahua, Sonora, Nuevo León, Estado de México, Puebla, Ciudad de México, Veracruz, Chiapas, Oaxaca, San Luis Potosí, Guanajuato, Jalisco, Yucatán

## Donativos 2021 COVID-19\*

Apoyamos a hospitales con equipo especializado y ambulancias, así como insumos médicos

Monto donado  
**\$11,107,678**

Beneficiarios  
**87,602**

Apoyamos en el desarrollo de infraestructura sanitaria para que escuelas de bajos recursos tuvieran espacios saludables para el regreso a clases y proyectos productivos locales

Monto donado  
**\$6,232,723**

Beneficiarios  
**12,994**

**\$17,340,401**

Monto donado

**100,596**

Beneficiarios



El total donado mediante este programa durante 2020 y 2021 asciende a 69.5 millones de pesos, logro alcanzado mediante un importante esfuerzo de coordinación entre todos: colaboradores, socios de negocio, Fundación MetLife y MetLife México, a quienes agradecemos por su invaluable apoyo. Con estos resultados contribuimos con la sociedad en los momentos más críticos y cuando más se requería sumar esfuerzos y crear alianzas.





## Educación

La educación es una de las temáticas que Fundación MetLife considera prioritaria, por lo que apoyamos proyectos enfocados al mejoramiento de la calidad educativa y que promuevan el desarrollo de habilidades digitales y la reducción del rezago educativo; esto contribuye a que niños y jóvenes estudiantes tengan acceso a mayores oportunidades para construir un futuro más seguro para todos. En 2021 impulsamos el desarrollo de dos proyectos para contribuir a mejorar la calidad educativa, en alianza con dos organizaciones de la Sociedad Civil.

En este sentido, se apoyaron dos proyectos:

A través del proyecto denominado **Millones de agentes de cambio**, se podrán identificar mejores prácticas educativas, basadas en la empatía y agencia de cambio, fomentando la innovación y considerando los diferentes contextos que podemos encontrar en nuestro país, con lo que se podrán beneficiar a más de 1,590 personas. Las prácticas resultantes serán utilizadas para capacitar a maestros de telebachilleratos para que puedan implementarlas con sus estudiantes a través de una prueba piloto que se diseñará en conjunto con la Subsecretaría de Educación Media Superior del Estado de México.



Por otra parte, gracias al proyecto **Conectar la educación con el futuro**, se busca mejorar la infraestructura educativa a través de la instalación de equipo de cómputo en aulas de medios, que serán acompañadas de capacitación docente. Este proyecto incluye metodología educativa para el desarrollo de habilidades digitales con docentes, impactando en la transformación de la práctica docente como centro generador del cambio, beneficiando así a más de 3,346 personas. Además, los estudiantes contarán con nuevas herramientas y habilidades digitales, que los impulsarán a desplegar su potencial y competitividad.



### Voluntariado corporativo\*

Nuestros colaboradores viven nuestro propósito día con día y brindan ayuda a quien más lo necesita a través de sus habilidades, entusiasmo y solidaridad. Como Fundación MetLife, estamos enfocados en la creación de redes de apoyo que impacten de forma positiva dentro de las comunidades en las que operamos, promoviendo el crecimiento personal y la responsabilidad social de nuestros colaboradores en materia de educación, medio ambiente y salud financiera.

Para nosotros es muy valioso fomentar el voluntariado corporativo, pues a todos los participantes les deja una experiencia positiva única de vida y tiene un efecto multiplicador.

**En 2021, 1,362 voluntarios donaron 2,511 horas de servicio comunitario.**

### Entrega de despensas

Colaboradores entregaron despensas para apoyar a familias que se vieron afectadas económicamente por la pandemia por COVID-19 en el estado de Chiapas.

Horas donadas: **12**

Voluntarios: **6**

### Cuentas contigo

La fuerza de ventas apoyó a estudiantes mexicanos a construir una base que les permita tomar decisiones financieras inteligentes relacionadas con ingresos, gastos, ahorros y crédito.

Horas donadas: **144**

Voluntarios: **41**

### Socios por un día

La fuerza de ventas compartió con estudiantes experiencias, retos y oportunidades que existen en el mercado laboral para impulsarlos en la construcción de su carrera profesional.

Horas donadas: **198**

Voluntarios: **99**

### Médicos de la Risa virtual

Colaboradores contribuyeron al bienestar emocional de familiares y amigos en el contexto de la pandemia a través de las técnicas aprendidas de Risaterapia.

Horas donadas: **174**

Voluntarios: **46**

### Adopta un árbol

Colaboradores, fuerza de ventas, familiares y amigos participaron en la campaña virtual de adopción de árboles en beneficio de bosques en México.

Horas donadas: **864**

Voluntarios: **864**

### Sembrar con propósito

Colaboradores y sus familiares hicieron un dibujo resaltando la importancia del cuidado de los bosques para sumarse a la campaña de adopción de árboles.

Horas donadas: **136**

Voluntarios: **68**





### Sueña, Ahorra, Alcanza

Colaboradores intercambiaron cartas con niñas y niños en edad preescolar, fomentando un cambio de mentalidad y la adquisición de habilidades para fijar objetivos, trazar metas y lograr sueños.

Horas donadas: **931.5**

Voluntarios: **207**

### Special Olympics

Colaboradores compartieron un video con mensajes motivacionales para atletas con discapacidad intelectual.

Horas donadas: **7**

Voluntarios: **7**

### Finance Forward

Colaboradores fueron mentores de emprendedores, otorgando retroalimentación de su modelo de negocio, mapeo de mercado, su estrategia de adquisición de cliente, entre otras.

Horas donadas: **17.5**

Voluntarios: **7**



Otras iniciativas generales

Horas donadas: **27.5**

Voluntarios: **17**

**Total**

Horas donadas: **2,511**

Voluntarios: **1,362**



### Programa de reforestación 2021

Durante 2021 refrendamos nuestro compromiso con el medio ambiente a través de dos programas de reforestación, contribuyendo a las metas globales de MetLife para plantar cinco millones de árboles al 2030. Este año se alcanzó una meta de sembrar **+19,700 árboles de diferentes especies forestales**, de los cuales 932 fueron adoptados por colaboradores, promotores, agentes, familias y amigos, quienes donaron un total de **1,000 horas**, contribuyendo así con el cuidado del medio ambiente.

Las reforestaciones fueron realizadas en seis estados de la República:

- Chiapas
- Estado de México
- Guanajuato
- Jalisco
- Nuevo León
- Oaxaca



**Con estas acciones logramos superar la meta de plantar por lo menos 4,000 árboles en diferentes bosques del país durante 2021.**

### Apoyo durante desastres naturales

El huracán Grace impactó en diferentes localidades de los estados de Veracruz y Puebla, dejando severas afectaciones entre la población. En colaboración con la fundación CADENA A.C. realizamos dos misiones para la entrega de ayuda humanitaria, entregando despensas, cobijas, paquetes de higiene y de limpieza, entre otros artículos necesarios para 5,585 personas de los municipios de Papantla, en Veracruz, y del municipio de Jopala, en Puebla.

# PROYECTOS APOYADOS POR FUNDACIÓN METLIFE MÉXICO

## Donaciones para proyectos de atención COVID-19

### Compra de insumos médicos

FONDO UNIDO CHIHUAHUA A.C.

Hospital General de Ciudad Juárez / Fundación de Apoyo Infantil Sonora IAP / Agrupación George Papanicolau A.C.



**Objetivo:** Apoyamos con insumos médicos tanto a un hospital como a dos organizaciones de la sociedad civil. Para que continúen con sus operaciones mitigando el riesgo de contagio por COVID-19.

**¿Cómo?:** A través de la donación de \$2,010,904 pesos para que el Hospital General de Ciudad Juárez para la adquisición de 18,468 batas para personal médico, 6 equipos de alto flujo, 5 sillas de ruedas, 2 mango laringoscopio, 2 grúas para el movimiento de pacientes y 2 camillas de traslado.

De igual forma, realizamos donaciones por \$266,766 pesos a través de dos organizaciones del estado de Sonora para la adquisición de 1,000 cubrebocas, 1,000 mascarillas KN95, 120 envases de sanitizante, 120 envases de jabón líquido para manos, 120 galones de cloro, 120 limpiadores, 100 paquetes de jabón, 100 cajas con toallas desinfectantes, 100 envases de gel antibacterial con aplicador, 100 envases de gel antibacterial de 1L, 24 oxímetros, 20 escobas, 20 trapeadores, 10 dispensadores de gel/jabón para manos y 10 termómetros.

**Impacto:** Se benefició a 24,400 personas en los estados de Chihuahua y Sonora.

Beneficiarios  
24,400

Alcance  
Chihuahua y Sonora

Monto  
\$2,277,670





## Donaciones para proyectos de atención COVID-19



Beneficiarios  
52,232

Alcance  
Nuevo León y  
Estado de México

Monto  
\$3,338,773

### Compra de ambulancias y equipo médico

Fundación Dibujando un Mañana A.C. Hospital Metropolitano de Monterrey “Dr. Bernardo Sepúlveda” y Hospital Materno Infantil en Nuevo León Hospital General Valle de Bravo y el Hospital Materno Infantil Guadalupe Victoria



**Objetivo:** Apoyamos con la compra de ambulancias y equipo médico especializado para mejorar la atención médica de la población afectada por el COVID-19.

**¿Cómo?:** Mediante la donación de \$1,505,212 pesos al Hospital Metropolitano de Nuevo León y al Hospital Materno infantil para la adquisición de una ambulancia y una incubadora respectivamente.

Así mismo, realizamos donaciones por \$1,833,561 pesos al Hospital General de Valle de Bravo y al Hospital Materno Infantil Guadalupe Victoria, recursos con los cuales se adquirió una ambulancia tipo II de urgencias básicas, un desfibrilador e insumos médicos para pacientes (bolsas de reanimación neonatal y pediátrica, mascarillas con reservorio de no re-inhalación pediátrica, sondas de alimentación, entre otros)

**Impacto:** Se benefició a 52,232 personas en los estados de Nuevo León y el Estado de México.



### Compra de equipo médico

Promotores Voluntarios del Hospital para el Niño Poblano A.C.



**Objetivo:** Proporcionar equipo de ultrasonido de gabinete que utilizarán en el Hospital para hacer diagnósticos oportunos de diversas patologías pediátricas, incluyendo por COVID-19.

**¿Cómo?:** Mediante la donación de un equipo de ultrasonido.

**Impacto:** Se benefició a 1,200 personas en el estado de Puebla.

Beneficiarios  
1,200

Alcance  
Puebla

Monto  
\$358,000

## Donaciones para proyectos de atención COVID-19



Beneficiarios  
12,270

Alcance  
Ciudad de México,  
Puebla y Veracruz

Monto  
\$5,400,000

### Compra de ambulancias CRUZ ROJA MEXICANA I.A.P.



**Objetivo:** Facilitar el traslado para la atención oportuna de pacientes sospechosos, confirmados y graves de COVID-19.

**¿Cómo?:** Mediante la donación de cuatro ambulancias con cápsula de aislamiento.

**Impacto:** Se benefició a 12,270 personas en la Ciudad de México y los estados de Puebla y Veracruz.

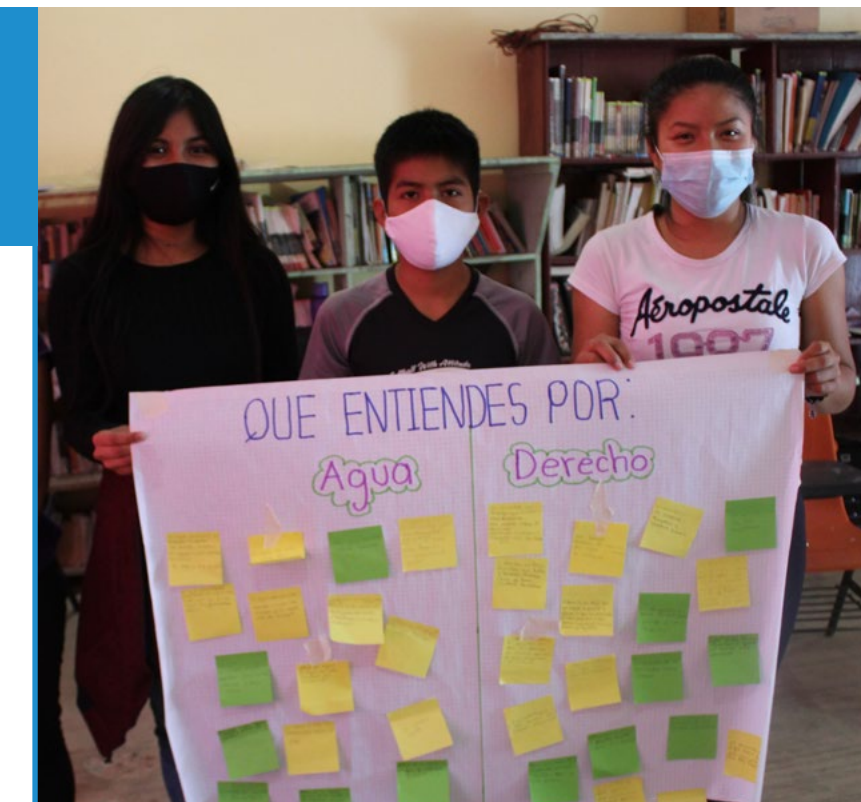
### Apoyo a escuelas para el regreso seguro Fondo para la Paz I.A.P



**Objetivo:** Facilitar el regreso seguro a las escuelas e impulsar la recuperación económica de comunidades indígenas.

**¿Cómo?:** Mediante el mejoramiento de la infraestructura sanitaria de las escuelas, facilitando el acceso al agua a través de lavabos, filtros, sistemas de captación de agua de lluvia, sistemas de almacenamiento y bombas de agua. Adicionalmente apoyamos 8 proyectos productivos que contribuyen al desarrollo económico y social de las comunidades.

**Impacto:** Se benefició a 835 estudiantes de 18 escuelas en los estados de Chiapas, Oaxaca, Veracruz y San Luis Potosí.



Beneficiarios  
835

Alcance  
Chiapas, Oaxaca,  
Veracruz, San Luis  
Potosí

Monto  
\$2,122,515

## Donaciones para proyectos de atención COVID-19



### Escuelas Seguras Fundación EDUCA México, A.C.



**Objetivo:** Cuidar la salud física y emocional de niñas, niños, jóvenes, maestros y familias para un regreso a clases seguro y mitigar el riesgo de contagios.

**¿Cómo?:** Mediante el mejoramiento de la infraestructura escolar, la impartición de capacitaciones, la implementación de señalizaciones y la entrega del Kit “Escuela segura”, el cual contenía sanitizantes, gel antibacterial, despachadores de gel en pedestal para entradas, cubrebocas y termómetros.

**Impacto:** Se benefició a 5,859 personas de la Ciudad de México y los estados de Chiapas, Chihuahua, Estado de México, Guanajuato, Jalisco y Nuevo León.

Beneficiarios  
5,859

Alcance  
CDMX, Chiapas,  
Chihuahua, Estado de  
México, Guanajuato,  
Jalisco, Nuevo León

Monto  
\$1,467,442

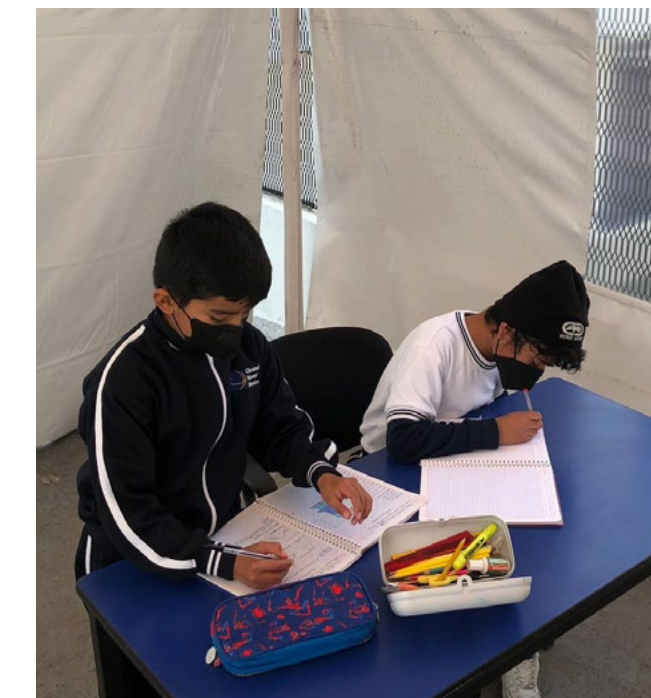
### Juntos otra vez Fundación Dibujando un Mañana A.C.



**Objetivo:** Adaptar la infraestructura en centros comunitarios para regresar de manera segura a actividades presenciales.

**¿Cómo?:** Mediante la obtención de estaciones portátiles de lavados de mano, equipos dispensadores de gel, equipo para sanitización de espacios, termómetros, material de limpieza, desinfectante, jabón, así como con la compra e instalación de mamparas (acrílicos) y señalización para facilitar la sana distancia.

**Impacto:** Se benefició a más de 3,800 personas de la Ciudad de México y el Estado de México y de los estados de Nuevo León, Puebla, Oaxaca y Yucatán.



Beneficiarios  
+3,800

Alcance  
CDMX, Estado de  
México, Nuevo León,  
Puebla, Oaxaca  
y Yucatán

Monto  
\$2,376,000

## Educación



### Conectar la educación con el futuro

Unión de Empresarios para la Tecnología en la Educación A.C.



**Objetivo:** Beneficiamos en el fortalecimiento de las habilidades digitales de docentes y habilidades del Siglo XXI de estudiantes

**¿Cómo?:** Apoyamos con el equipamiento de laboratorios de computación, promoviendo la integración de la tecnología en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

**Impacto:** Se benefició a 12 escuelas primarias y secundarias públicas.

Beneficiarios  
3,346

Alcance  
Guerrero y Tabasco

Monto  
\$2,545,930



### Millones de Agentes de Cambio

Ashoka Emprendedores Sociales A.C.



**Objetivo:** Implementar mejores prácticas de educación en el contexto de la pandemia y otras condiciones sociales.

**¿Cómo?:** Mediante la réplica de metodologías y herramientas de instituciones y organizaciones desde diferentes realidades sociales y educativas.

**Impacto:** De la mano de estudiantes, docentes, padres, madres y/o tutores de familia, fomentamos la innovación en las prácticas de educación, poniendo al centro la empatía y la agencia de cambio en contexto de pandemia y regreso a clases.

Beneficiarios  
1,590

Alcance  
Estado de México

Monto  
\$2,655,000

## Salud financiera



### Proyecto META Transforma tu negocio Solliv



**Objetivo:** Fortalecer las ventas, la salud financiera y el modelo de negocio de las empresas en un contexto de crisis y cambios profundos.

**¿Cómo?:** Ofreciendo a las empresas participantes capacitación en línea, herramientas prácticas, asesorías grupales y acompañamiento individual. Se realiza investigación sobre servicios financieros requeridos y se ofrecen talleres de sensibilización y estrategia a instituciones financieras.

**Impacto:** Las empresas se formaron en planeación financiera, medios digitales de ventas, diseño de productos centrados a sus clientes, planeación estratégica y monitoreo de avances.



Beneficiarios  
120 pymes

Alcance  
Todo México

Monto  
\$2,648,150



### Potenciando la salud financiera de trabajadores de bajos ingresos Bamba



**Objetivo:** Mejorar la salud financiera de trabajadores vulnerables de bajos ingresos con cero o muy pocas prestaciones financieras como trabajadores del hogar, gig economy workers y operarios.

**¿Cómo?:** A través del empleador quién fungirá como vehículo principal acceder a asistencias (médica, legal y personal), así como acceso a servicios financieros.

**Impacto:** Acceso sin costo a la plataforma de beneficios Bamba.

Beneficiarios  
500

Alcance  
Todo México

Monto  
\$1,100,000

## Salud financiera



### Tu futuro Forge



**Objetivo:** Facilitar herramientas para que los jóvenes de contextos vulnerables puedan desarrollar habilidades socioemocionales y sociolaborales que les permitirán acceder a un trabajo formal.

**¿Cómo?:** Por medio de un programa de capacitación dividido en cuatro módulos, que potencializan y agregan nuevas habilidades a jóvenes, con el fin de que puedan obtener un trabajo formal estable y mejorar su salud financiera.

**Impacto:** Se benefició a 1,375 estudiantes.

Beneficiarios  
1,375

Alcance  
Ciudad de México

Monto  
\$1,470,718



### Exposición itinerante "Sueña, Ahorra, Alcanza" Museo Interactivo de Economía



**Objetivo:** Fomentar que las personas incrementen su conocimiento sobre estrategias financieras sanas en las familias mexicanas para ayudarles a definir sus metas y aspiraciones incluyendo conceptos como: gastar, ahorrar, compartir y donar.

**¿Cómo?:** Ofrecer la Exposición Taller a los públicos de tres museos: La Rodadora (Ciudad Juárez), Museo Semilla (Chihuahua) y Centro de Ciencias Explora (León).

**Impacto:** Proporcionar a los visitantes una reflexión y familiarizarse con términos y herramientas financieras para tomar mejores decisiones para ahorrar. Permitir que los asistentes consideren la cultura de la prevención en su vida diaria como un elemento importante para lograr metas.

Beneficiarios  
34,193

Alcance  
Chihuahua  
y Guanajuato

Monto  
\$2,357,726

## Salud financiera

Fundación MetLife y New Ventures en conjunto con SUMA, celebraron la primera conferencia digital dedicada a organizaciones y emprendedores sociales



**Gustavo Solorio**

Director de Inteligencia Competitiva de MetLife

Fundación MetLife y New Ventures en conjunto con SUMA, celebraron la primera conferencia digital dedicada a organizaciones y emprendedores sociales



**Alfredo Esparza**

VP Relaciones con Gobierno y Sustentabilidad MetLife

**SUMA**  
New Ventures



**Objetivo:** Aprovechar las ciencias del comportamiento para favorecer la salud financiera de las personas, fomentando la generación de ahorros, incremento de ingresos, disminución de gastos y manejo de deuda.

**¿Cómo?:** A través de un programa que comprendió tres fases. La primera fue un evento virtual para introducir el tema y dar a conocer las principales características de la materia; en segunda se trabajó directamente con emprendimientos sociales, generando un diagnóstico y mapa conductual de usuarios de servicios financieros y la tercera se trabajó de forma individual con algunas empresas para hacer una experimentación conductual con usuarios finales.

**Impacto:** Se benefició a un total de 286 personas durante las tres fases del programa.

Beneficiarios  
286

Alcance  
Ciudad de México

Monto  
\$1,993,000

## Voluntariado corporativo



Voluntarios  
6

Horas  
12

**Entrega de despensas**  
Banco de alimentos de México



**Objetivo:** Apoyar a familias que se vieron afectadas económicamente por la pandemia por COVID-19 en el estado de Chiapas.

**¿Cómo?:** Colaboradores realizaron la entrega de despensas.

**Impacto:** Se benefició a familias de los municipios de Tuxtla Gutiérrez, Berriozábal y Ocozocoautla.



Voluntarios  
41

Horas  
114

**Cuentas contigo**  
JA México

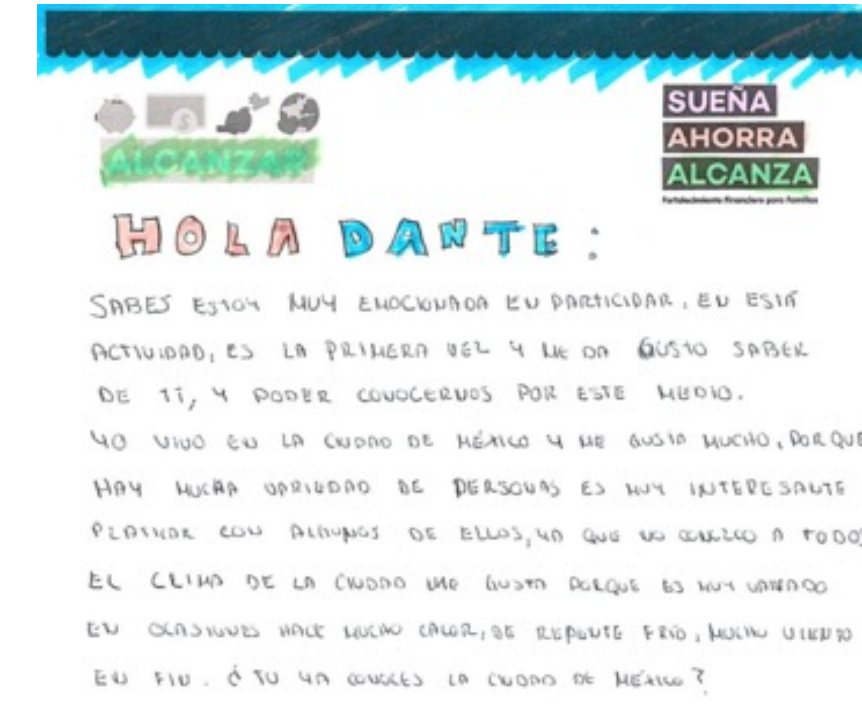
Apoyados por



**Objetivo:** Apoyar a estudiantes mexicanos a construir una base que les permita tomar decisiones financieras inteligentes relacionadas con ingresos, gastos, ahorros y crédito.

**¿Cómo?:** La fuerza de ventas impartió capacitaciones sobre finanzas inteligentes y salud financiera.

**Impacto:** Se benefició a estudiantes mexicanos de nivel medio superior y superior.



Voluntarios  
207

Horas  
931.5

**Sueña, Ahorra, Alcanza**  
Sesame Workshop

Apoyados por



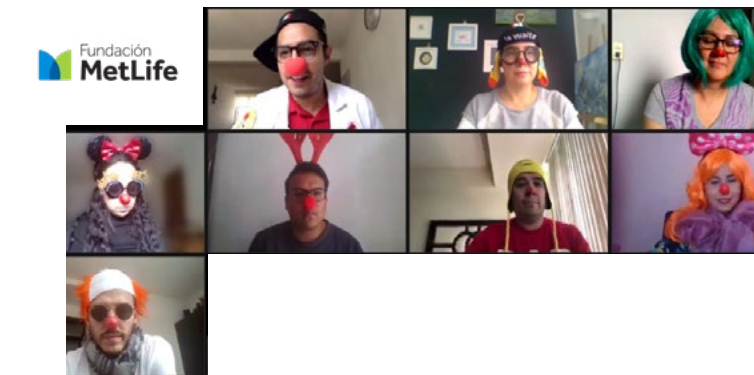
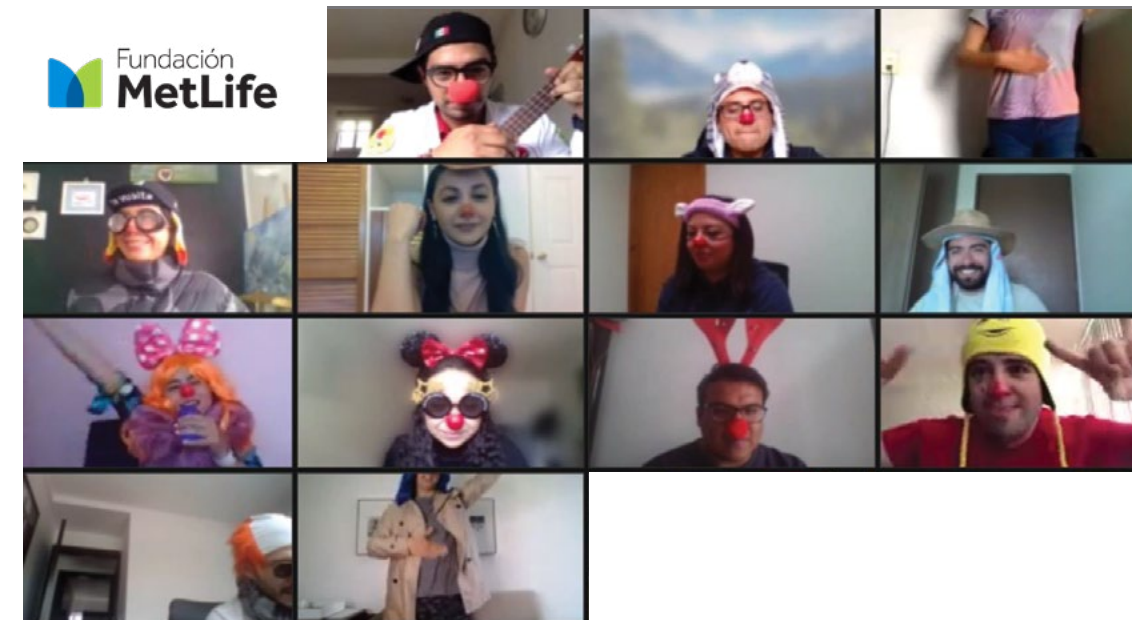
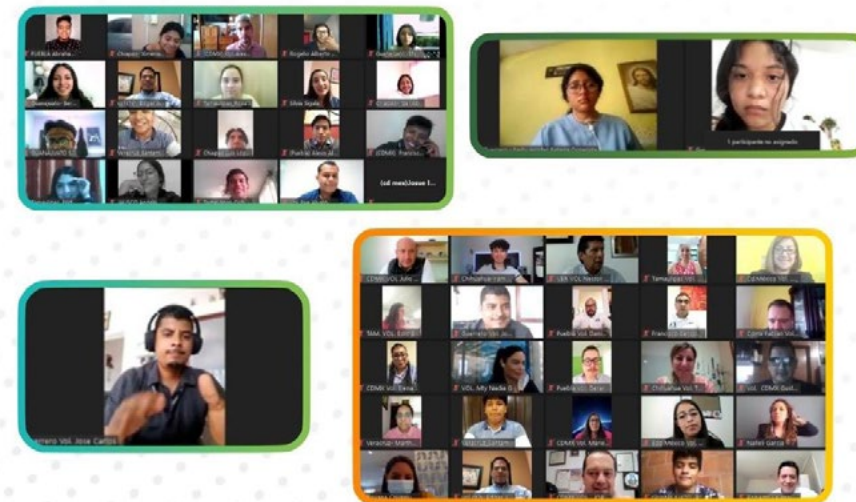
**Objetivo:** Fomentar un cambio de mentalidad y la adquisición de habilidades para fijar objetivos, trazar metas y lograr sueños.

**¿Cómo?:** Colaboradores intercambiaron cartas con niñas y niños en edad preescolar.

**Impacto:** Inspirar a los niños a cumplir sus objetivos.



## Voluntariado corporativo



### Socios por un día JA México

Apoyados por



**Objetivo:** Compartir con estudiantes experiencias, retos y oportunidades que existen en el mercado laboral para impulsarlos en la construcción de su carrera profesional.

**¿Cómo?:** A través de pláticas con nuestra fuerza de ventas, abordando los aspectos básicos para la empleabilidad, como el desarrollo de su marca y plan personal, redacción de curriculum, entrevista laboral y plan de carrera.

**Impacto:** Se benefició a jóvenes mexicanos de escuelas públicas a nivel medio superior.

Voluntarios  
99

Horas  
198

### Médicos de la Risa virtual Risaterapia, Alegrar en el servicio



**Objetivo:** Vivir la experiencia de ser un Médico de la Risa por un día.

**¿Cómo?:** Colaboradores aprendieron técnicas de risaterapia, en el contexto de la pandemia, contribuyendo con el bienestar emocional mediante una sesión de risaterapia virtual.

**Impacto:** Se benefició a familiares y amigos en situación de vulnerabilidad.

Voluntarios  
46

Horas  
173

## Voluntariado corporativo



### Special Olympics

Apoyados por



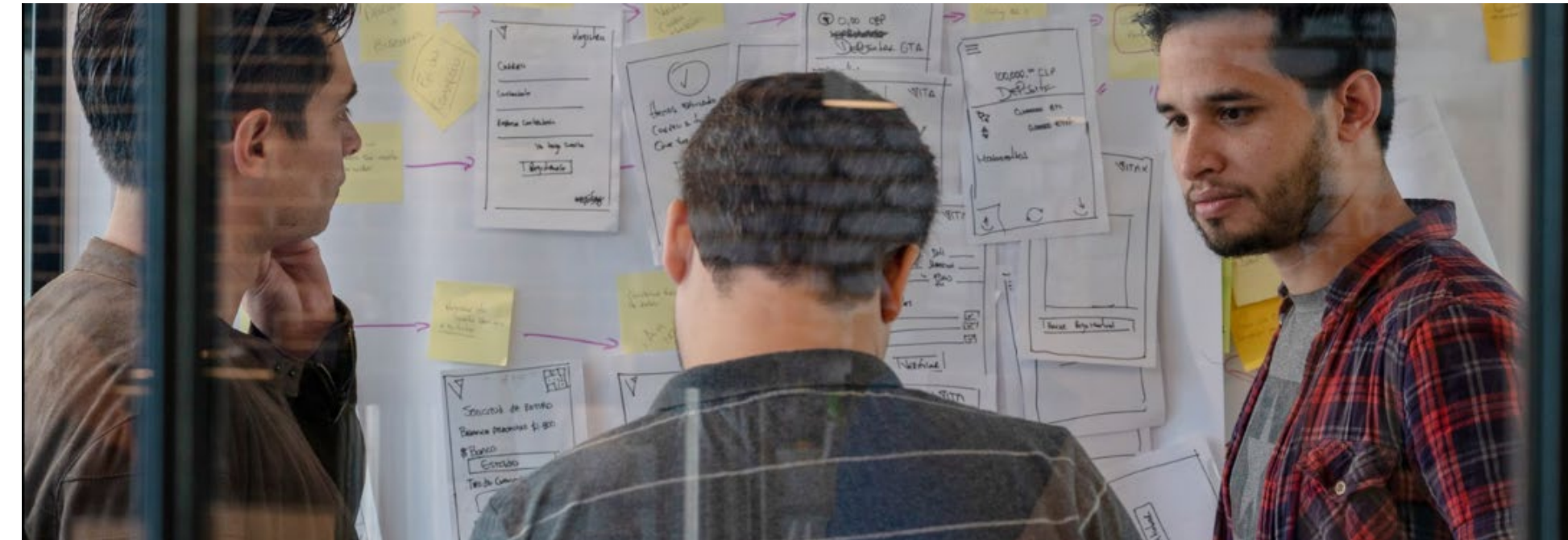
**Objetivo:** Compartir mensajes motivacionales para los atletas con discapacidad intelectual.

**¿Cómo?:** Colaboradores grabaron un video, alegre y positivo para los atletas.

**Impacto:** Inspiramos a los atletas con discapacidad a seguir esforzándose.

Voluntarios  
7

Horas  
7



### Finance Forward Village Capital

Apoyados por



**Objetivo:** Brindar mentorías a los emprendedores otorgando retroalimentación de su modelo de negocio, mapeo de mercado, su estrategia de adquisición de cliente, entre otras.

**¿Cómo?:** Colaboradores otorgaron retroalimentación a los emprendedores sobre su modelo de negocio, mapeo de mercado, estrategia de adquisición de clientes, entre otras.

**Impacto:** El programa apoyó a 12 startups latinoamericanas.

Voluntarios  
7

Horas  
17.5

## Voluntariado - Reforestación



### Adopta un árbol Reforestamos México A.C.



**Objetivo:** Adoptar árboles de forma virtual en beneficio de los bosques en México.

**¿Cómo?:** Colaboradores, fuerza de ventas, familiares y amigos participaron en la adopción virtual de árboles.

**Impacto:** Además de los árboles adoptados, a través de este proyecto se plantaron 4,720 árboles en el Estado de México, Chiapas, Guanajuato, Jalisco y Nuevo León.

Voluntarios  
864

Horas  
864



### Sembrar con propósito Arbor Day Foundation

Apoiados por



**Objetivo:** Promover la importancia del cuidado de los bosques en México.

**¿Cómo?:** Colaboradores, fuerza de ventas, familiares y amigos adoptaron árboles a través de un dibujo que enviaron de manera virtual.

**Impacto:** Adicional a los árboles adoptados, a través de este proyecto se plantaron 15,000 árboles en Oaxaca.

Voluntarios  
68

Horas  
136

## Apoyo durante desastres naturales

### Apoyo a damnificados por el Huracán Grace Fundación CADENA A.C.



**Objetivo:** Apoyar a los damnificados por el Huracán Grace.

**¿Cómo?:** A través del despliegue de dos intervenciones de ayuda humanitaria para entregar despensas, cobijas, kits de higiene y limpieza después de las afectaciones causadas por el huracán Grace.

**Impacto:** Con estas acciones se beneficiaron a 1,117 familias (aproximadamente 5,585 personas).

Beneficiarios  
5,585

Alcance  
Puebla y Veracruz

Monto  
\$640,950



# 08

## INVERTIR RESPONSABLEMENTE





# HITOS

Participación en la emisión del primer Bono Soberano de los ODS, cuyo valor total fue de

**750**  
millones de euros



Participación en el Bono ESG (ambiental, social y gobernanza por sus siglas en inglés), emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) por un valor total de

**20 mil**  
millones de pesos

con el cual se inaugura el mercado de deuda sustentable local con el fin de incentivar a organizaciones públicas y privadas

Inversión en proyectos verdes con enfoque sustentable, destacando aquellos con una economía baja en carbono, aprovechamiento energético y diseño ambiental



# NUESTRO ENFOQUE

El compromiso que tenemos como empresa aseguradora es que todas las personas puedan disfrutar de una vida plena y gratificante. Esta filosofía permea en todas las áreas de nuestro negocio, incluyendo nuestras inversiones. Para poder lograr nuestro objetivo, contamos con *MetLife Investment Management (MIM)*, una empresa subsidiaria encargada de gestionar todo lo relacionado a nuestras inversiones institucionales.

Las inversiones administradas por MIM<sup>5</sup> nos permiten cumplir con las promesas financieras que hacemos a nuestros clientes y maximizar el impacto positivo de nuestras inversiones, estimulando la creación de oportunidades económicas que contribuyan a la creación de empleos y crecimiento económico. A través de una evaluación rigurosa, brindamos soluciones hechas a la medida, ofreciendo rendimientos sólidos y ajustados al riesgo de inversión.

<sup>5</sup> Las capacidades de MetLife Investment Management incluyen la creación de negocios, la adquisición de activos, la construcción y supervisión de portafolios y el análisis y gestión de riesgos.

Sabemos que los factores **ESG (ambiental, social y gobernanza por sus siglas en inglés)** pueden generar un impacto en los objetivos de inversión. Es por ello que MIM incluye de forma integral estos criterios en cada uno de nuestros activos, haciéndolos parte de sus procesos de evaluación, dándonos claridad en la toma de decisiones y gestionando los riesgos de manera más eficaz.

El método de inversión desarrollado por MIM es parte de nuestra cultura y se sustenta en un proceso estricto de investigación que nos permite identificar y minimizar posibles problemas futuros a través de un enfoque en criterios ESG.



**E\***

**Ambiental**

Identificamos y evaluamos los asuntos relacionados con el impacto en el ambiente, considerando los riesgos que representan para las operaciones comerciales. De igual forma, evaluamos los posibles pasivos de un emisor como resultado de sus impactos ambientales.

\*Se mantiene el acrónimo ESG, por sus siglas en inglés se refieren a: Environmental, Social y Governance. En español, se traducen a las iniciales ASG, e involucran los mismos factores: Ambiental, Social y Gobernanza.



**S**

**Social**

Analizamos las relaciones con nuestros grupos de interés. Evaluamos temas relacionados con la conflictividad laboral, la salud y la seguridad, así como el cumplimiento de la normativa laboral y las relaciones y condiciones laborales en general. Asimismo los posibles riesgos asociados con la seguridad y calidad de los productos, garantizando operaciones comerciales sostenibles.



**G**

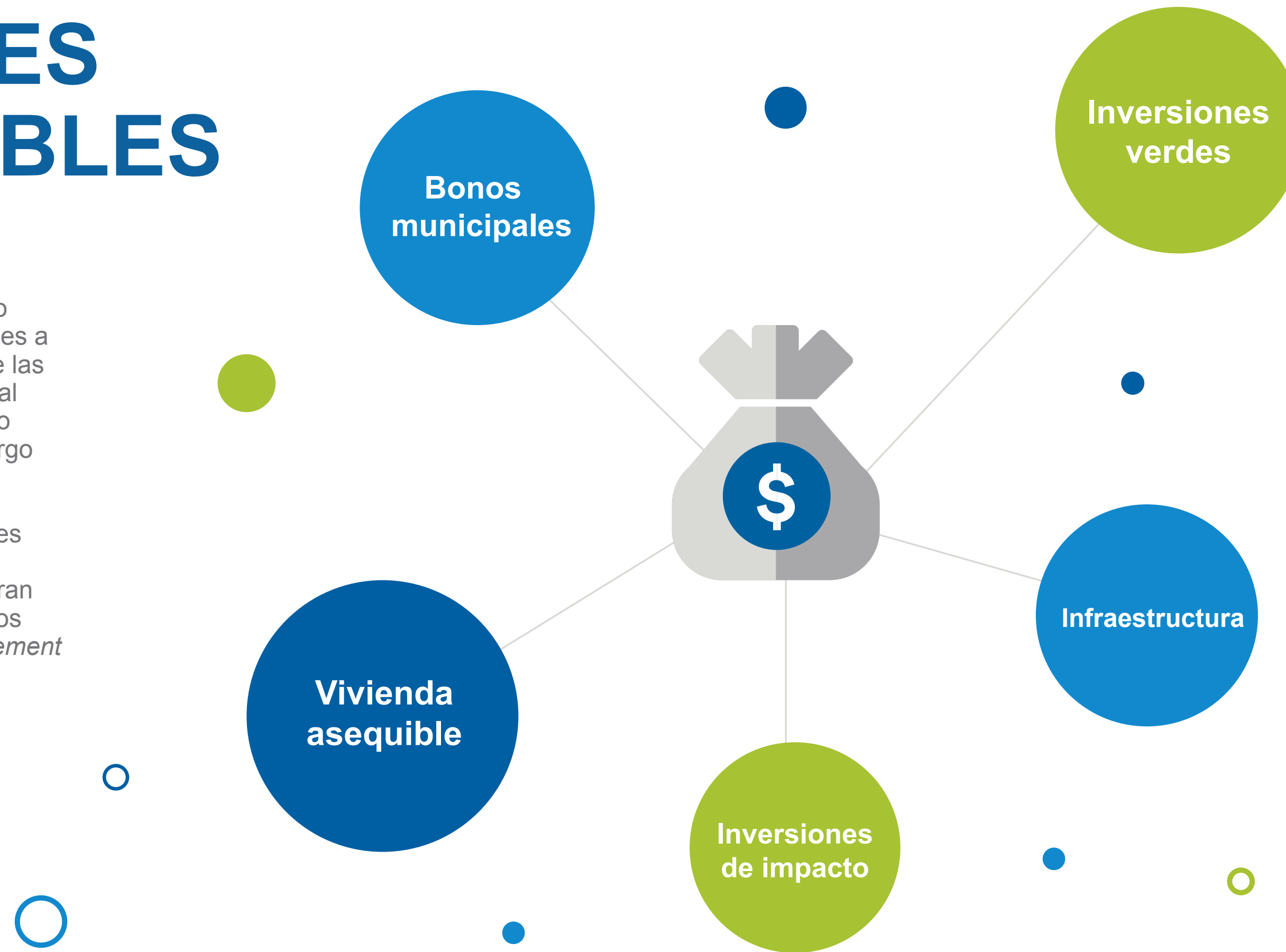
**Gobernanza**

Evaluamos la preparación y madurez de las empresas con el objetivo de conocer qué tanto están preparadas para enfrentar riesgos futuros y actuar a favor de los intereses del negocio. Nos enfocamos en identificar equipos de gestión que comuniquen de manera clara y consistente la información sobre los factores ESG de mayor relevancia para sus negocios.

# INVERSIONES RESPONSABLES

Demostramos nuestro compromiso no sólo con nuestros clientes y con las comunidades a las que servimos, sino también a través de las inversiones de MetLife – tanto a nivel global como local – con un impacto social positivo al tiempo que mejora la sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

Para nosotros, las inversiones responsables son aquellas que promueven beneficios sociales y ambientales a la par de que logran otorgar un rendimiento financiero a nuestros inversionistas. *MetLife Investment Management* cuenta con una larga trayectoria y gran experiencia en inversiones responsables, enfocándose en las siguientes áreas:



MetLife México realiza inversiones de proyectos verdes y con enfoque sustentable, incluyendo aquellos elegibles a una economía baja en carbono, liderazgo en energía y diseño ambiental. Asimismo, las inversiones que hemos realizado en infraestructura han impactado de forma positiva en el desarrollo de aeropuertos, carreteras, escuelas y hospitales.

Participamos en el Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV), que agrupa a 300 empresas y organizaciones del sector financiero mexicano (con activos bajo su administración equivalentes a 25% del PIB) y promueve mejores prácticas en finanzas verdes y sostenibles a través de 4 grupos de trabajo: Política Pública y Regulación, Estándares, productos y mercado; Educación y difusión, y Financiamiento Sostenible.



# 09

## CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE



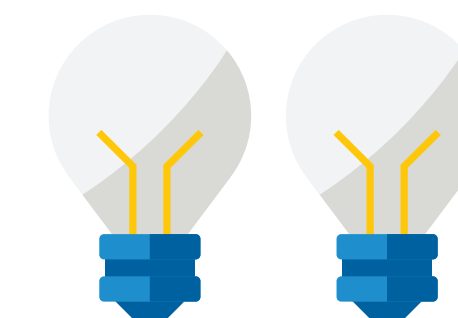


# HITOS

Torre Manacar recibió la Certificación LEED Oro y LEED Plata



**53%** de nuestro consumo de energía se redujo con respecto al 2020



Implementamos el uso de herramientas DAP (Plataformas de Adopción Digital) para la capacitación remota de nuestra fuerza de ventas



**40%** de las latas de aluminio y **15%** del PET utilizado se recicló en nuestros Centros de Servicio

**20%** de reducción en nuestro consumo de papel



# NUESTRO ENFOQUE

Sabemos que construir un futuro más seguro depende de todos y para lograrlo es necesario cuidar el medio ambiente. Por esta razón nuestras políticas, estrategias y prácticas ambientales forman parte fundamental de nuestro propósito como compañía y contribuyen a alcanzar un medio ambiente más resiliente.

Estamos enfocados en promover el uso sustentable de los recursos naturales e impulsar la mitigación de los impactos derivados del cambio climático. Es así que nuestros objetivos para el 2030 se sustentan en una agenda integral y coherente con los principios ambientales, sociales y de gobernanza.



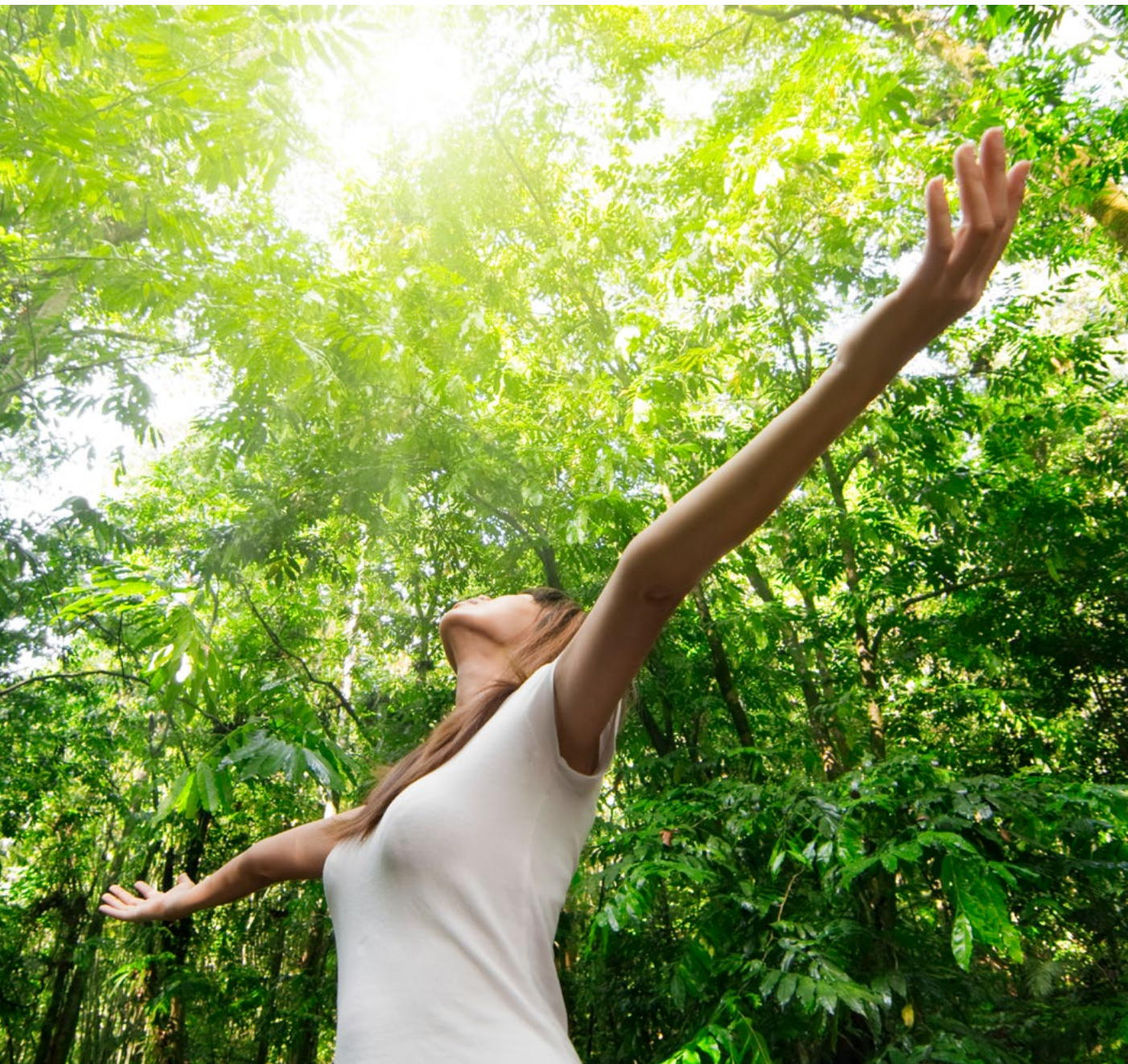
Durante 2021 establecimos la meta para 2025 de reducir en 50% el número de impresiones como compañía (incluyendo papel para impresiones y material de venta).

En 2021 establecimos la meta para 2025 de conformar nuestra flota por 50% de vehículos híbridos. Al cierre del 2021, 29% de nuestra flota se compone de vehículos híbridos.

En 2021 establecimos la meta para 2025 de lograr que nuestros proveedores formen parte del *Carbon Disclosure Project* (CDP), organización que fomenta la sostenibilidad corporativa y las mejores prácticas asociadas con el liderazgo ambiental, a través de la medición, gestión y reducción de los impactos en el medio ambiente.



# NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL



## Operar de forma sostenible es parte del núcleo de nuestra compañía.

Nos esforzamos en gestionar y mitigar los riesgos ambientales mientras creamos oportunidades de inversión que fomenten una economía baja en carbono, generando un impacto positivo en el medio ambiente e incentivando un entorno resiliente.

Sabemos que podemos desempeñar un papel clave en la búsqueda de soluciones y estamos comprometidos a colaborar mano a mano con nuestros grupos de interés para lograrlo.



En congruencia con nuestra filosofía hacia el exterior, en MetLife México brindamos oportunidades de capacitación enfocadas en temas ambientales, sociales y de gobernanza, generando una cultura ambiental y fomentando que nuestros colaboradores sean los principales embajadores en el cumplimiento de nuestras metas.

Alineados con las estrategias y metas globales, en 2019 se aprobó la Política de Medio Ambiente, bajo la cual gestionamos nuestras acciones en materia ambiental. Esta política aborda los temas prioritarios de nuestra Estrategia de Sustentabilidad y nos permite dar seguimiento a los reglamentos y legislaciones aplicables a nuestro país.

Como parte de los resultados de nuestra Política de Medio Ambiente, logramos que el edificio en el que se encuentra nuestro corporativo, Torre Manacar, recibiera la certificación LEED Oro. De igual forma, el diseño interior de nuestras oficinas recibió la certificación LEED Silver, la cual garantiza que los recursos se utilizan de forma responsable, disminuyendo nuestra huella ambiental.

**Durante 2021 logramos reducir el uso de papel para impresiones en nuestras oficinas en 20%, cumpliendo con la meta establecida en 2020.**

# 10

## GOBIERNO CORPORATIVO





# HITOS

## 2° lugar

de compañías aseguradoras en la categoría de reputación corporativa por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOC)



## 100%

de colaboradores capacitados en riesgos

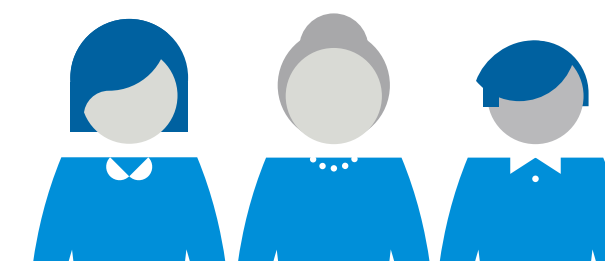


## 100%

del Consejo de Administración, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos conocen el Código de Ética

## 26%

de mujeres en el Consejo de Administración



## 100%

de colaboradores capacitados en temas de ética, privacidad, prácticas de venta y anticorrupción



## 0

reclamaciones relativas a violaciones a la privacidad del cliente

## 100%

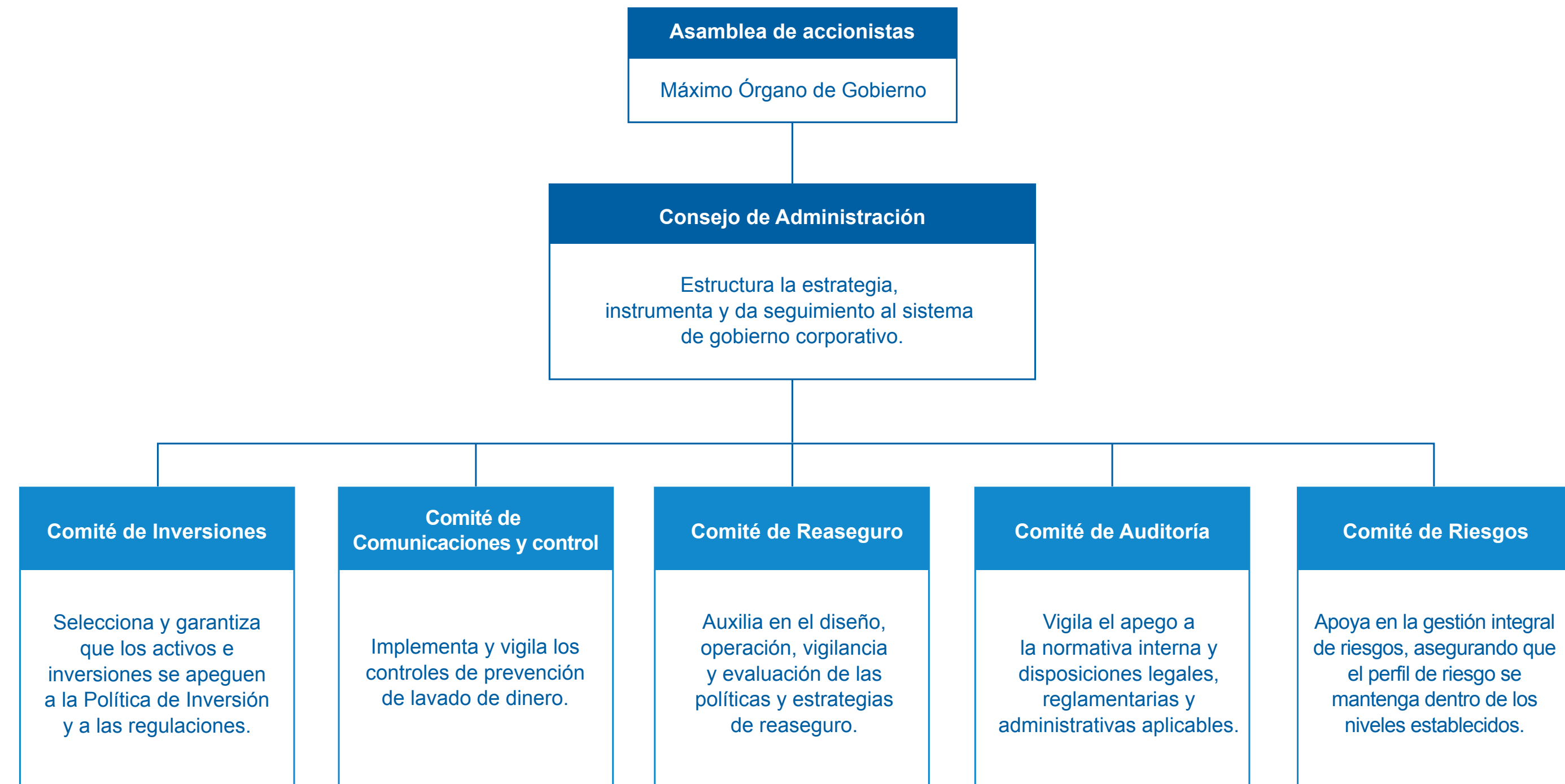
de las operaciones apegadas a los lineamientos de prevención de corrupción



# NUESTRO ENFOQUE

La gobernanza eficaz es uno de los pilares clave que sustenta la capacidad de MetLife para vivir nuestro propósito y cumplir con las promesas que hacemos a nuestros clientes, colaboradores y accionistas. Nuestro Gobierno Corporativo tiene la función de asegurar el **cumplimiento de los procesos, políticas y regulaciones** a través de diversos comités internos, mediante los cuales aseguramos que MetLife responda adecuada y oportunamente a las necesidades de la compañía y de sus grupos de interés, además de realizar una **gestión de riesgos** adecuada para la compañía.

A través de los años, nos hemos consolidado como una empresa eficaz y transparente, convencidos de que las instituciones sólidas y justas son la base para una sociedad sana y próspera. Por esta razón, nos regimos bajo los más altos estándares de ética e integridad, y mantenemos un liderazgo responsable y con visión, cuyo desempeño es permanentemente evaluado.



# ÉTICA Y TRANSPARENCIA

La ética es uno de los pilares sobre los que se fundamenta nuestro negocio, por lo que hemos adoptado rigurosas medidas para garantizar el cumplimiento de nuestros valores, políticas y procedimientos internos, siempre en estricto apego a las leyes y regulaciones vigentes en el país. Aplicamos el postulado de cero tolerancia hacia a las prácticas ilegales como el fraude, corrupción, lavado de dinero, soborno, competencia desleal, acoso y discriminación. Nuestro objetivo principal es asegurarnos que MetLife siga siendo una aseguradora confiable para nuestros clientes y colaboradores.

Nuestros principios articulan las conductas que se esperan de los colaboradores, guían nuestras acciones y nos ayudan a cumplir con nuestro propósito.

Todas nuestras operaciones se rigen por diversos órganos, políticas, manuales y herramientas que nos ayudan a gestionar y evaluar nuestro desempeño, entre los más relevantes se encuentran:



**Código de Ética Empresarial de MetLife es la base de nuestros principios del éxito y representa los valores corporativos.**



## Órganos de control y evaluación

- Comité de Modelos de Negocio.
- Comité de Contratos de Alto Riesgo.

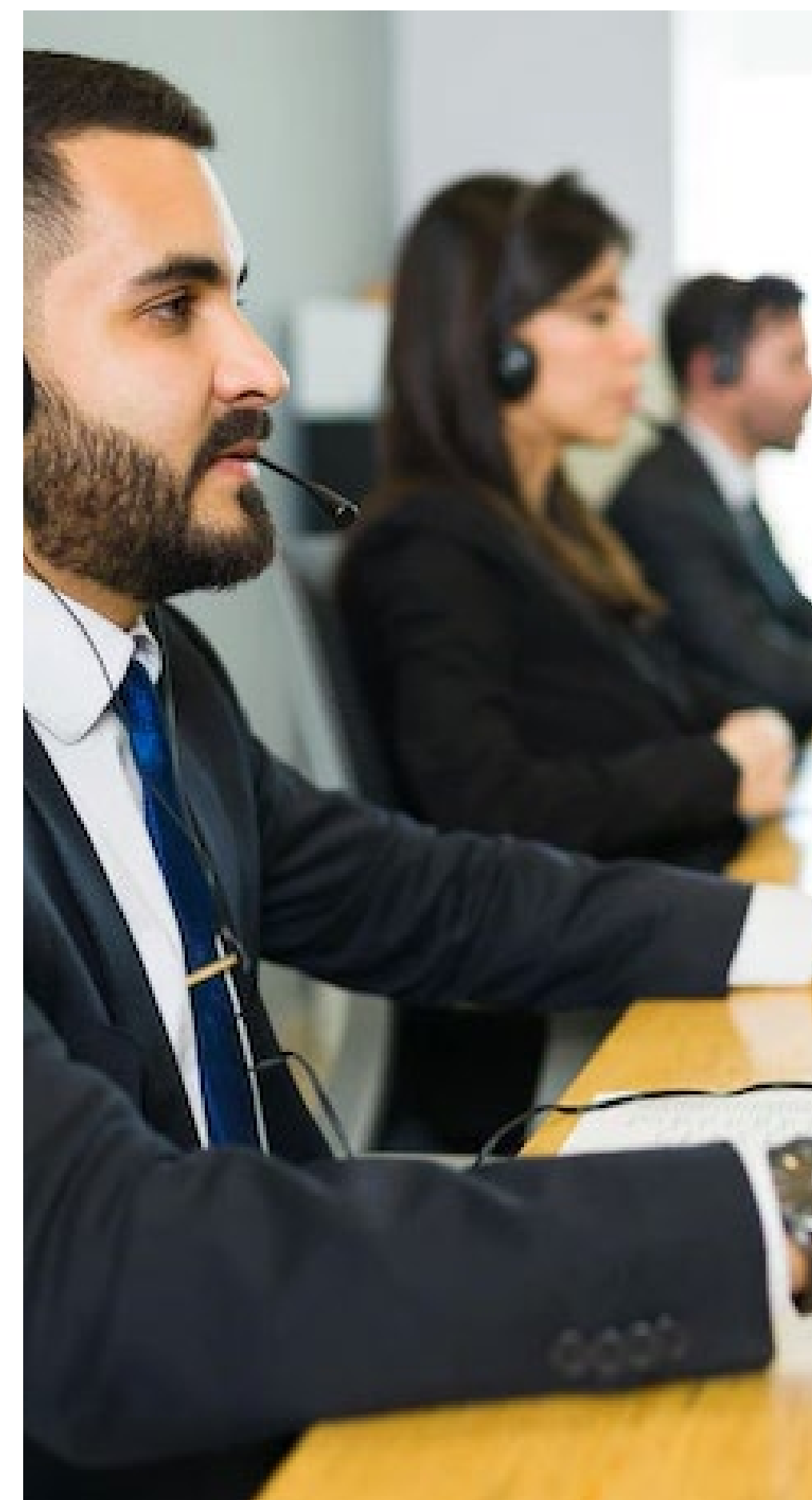
## Procesos, políticas y manuales

- Proceso de Evaluación de Riesgos a Terceros.
- Plan Anual de Monitoreos y Testeos.
- Monitoreo Trimestral de Contratos con Terceros.
- Auditoría Interna en Anticorrupción.




## Herramientas

- Métricas de evaluación y seguimiento.
- Capacitación continua.
- *Oracle Watchlist System*.
- Sistema de Aprobación de Materiales de Venta.
- *LATAM G&E Tool*.





En MetLife fomentamos la cultura de la denuncia ante cualquier falta a los principios de la empresa, para lo cual contamos con diferentes canales a disposición de nuestros colaboradores, proveedores, clientes, socios comerciales o cualquier tercero. Toda denuncia se trata de manera confidencial y anónima.

-  **Sistema de denuncias 365/24 en español e inglés en nuestro sitio web:** <https://metlifehelpline.alertline.com/>
-  **Sitio web para colaboradores.**
-  **Línea telefónica: 8006819243**

Contamos con un amplio programa de capacitación en materia de integridad, basado en los requerimientos de la regulación aplicable en materia de seguros, en nuestras políticas globales y buenas prácticas corporativas. El programa incluye temas como prevención de corrupción, prevención de lavado de dinero, prevención de fraude, declaración de conflicto de interés, protección de datos personales, supervisión de prácticas adecuadas de venta, entre otros.

# GESTIÓN DE RIESGOS

Con la finalidad de gestionar los riesgos de una manera más eficiente, en MetLife contamos con un Sistema de Administración Integral de Riesgos, que comprende los objetivos, políticas y procedimientos en la materia, además el sistema se encuentra integrado a la estructura organizacional y a los procesos de toma de decisiones, el cual evoluciona constantemente y está diseñado para abordar los riesgos financieros y no financieros para nuestro negocio.

Contamos con un modelo de Tres Líneas de Defensa, donde todos son responsables de la gestión del riesgo. Este modelo nos ayuda a identificar, medir, monitorear, gestionar e informar sobre riesgos al nivel adecuado, permitiéndonos cumplir las promesas que hacemos a nuestros clientes, colaboradores y accionistas.



Entre las herramientas con las que contamos para la gestión de riesgos se encuentran:

- **Políticas establecidas:** Manual de Administración Integral de Riesgos, Control Interno, Gobierno Corporativo, Manual de Crédito, Política de Modelos, herramientas para automatizar procesos manuales y Proceso de eventos de pérdidas.
- **Open Pages:** sistema para gestionar la información del marco de control interno referente a riesgos, procesos, controles y planes de acción de todas las áreas de la compañía.
- **Indicadores Clave de Riesgo (KRI's):** métricas o indicadores establecidos para validar que la exposición al riesgo se encuentra dentro de los límites establecidos.
- **Indicadores de Riesgo Financiero:** métricas para dar seguimiento a la cobertura de reservas y solvencia de la compañía.

- **Apetito de riesgo:** permite a la administración del negocio establecer límites de tolerancia a los riesgos que es posible asumir o evitar, tomando en cuenta los objetivos estratégicos del negocio.
- **Comité de Prevención de Fraudes:** participan las áreas de *Compliance*, Prevención de Fraudes, Legal y Riesgos, con el fin de garantizar que los casos con alguna tendencia en particular son reportados y se realice una investigación.

Durante 2021, se implementó el **Programa Global de Auto Evaluación de análisis de riesgo**, el cual tiene como principal objetivo lograr un cambio de cultura en la organización; una transición de la supervisión hacia la autoevaluación.

Adicionalmente, se cuenta con el programa **"Non Financial Risk Assessment" (NFRA)**, mediante el cual se identifican y evalúan los procesos *end to end* de cada línea y/o área operativa con la finalidad de detectar oportunidades de mejora

e implementar planes de acción que permitan mitigar los riesgos identificados.

Dentro de los proyectos desarrollados en 2021, el Área de Riesgos participó con la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) en el **"Anteproyecto de Eventos de Pérdida"**, el cual consistió en la definición de una base de eventos de pérdida a reportar, los atributos y cambios que se integrarán a la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF) durante 2022.

Con la finalidad de garantizar el conocimiento de los colaboradores en materia de Riesgos No Financieros se lanzó un curso bajo la plataforma **MyLearning** y se compartió la información por correo electrónico.

**100%**  
de colaboradores capacitados en Riesgos

# PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

**100%**  
de colaboradores  
y fuerza de ventas  
capacitados en Prevención  
de Lavado de Dinero



**MetLife realiza negocios de manera ética y transparente, en apego a nuestros valores, políticas y procedimientos internos, y en todas aquellas leyes y regulaciones aplicables.**

En materia de prevención de lavado de dinero hemos diseñado todo un marco de políticas y procedimientos enfocados en la identificación y conocimiento de nuestros clientes, asegurados, beneficiarios, colaboradores y partes vinculadas.

Asimismo, hemos implementado sistemas especializados y controles internos diseñados para garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentos establecidos en el marco legal vigente a nivel nacional e internacional.

Durante 2021 concluimos diversos proyectos que nos permiten mantener un cumplimiento integral de la legislación aplicable a Instituciones de Seguros y de Fianzas en materia de prevención de lavado de dinero. La implementación de dichos proyectos representó un arduo trabajo de análisis y adecuación de nuestros sistemas, formatos y procesos, pero nos mantuvimos firmes en nuestro objetivo de continuar siendo un referente en materia de cumplimiento.

Dentro de los proyectos desarrollados destaca la implementación de la “Metodología para la evaluación de Enfoque Basado en Riesgo”, aplicando un método de evaluación de riesgos en materia de prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y la identificación de factores y elementos de mitigación.



# PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Todos los días, clientes, colaboradores y socios comerciales depositan su confianza en nosotros, proporcionando información personal, por lo que en MetLife tenemos el compromiso permanente de proteger la información, utilizarla de manera responsable y siempre en estricto cumplimiento de las leyes y regulaciones de privacidad aplicables en el país.

Reconocemos que la privacidad y protección de datos son temas de gran relevancia para las personas y empresas, lo que nos obliga a estar en continua evolución, buscando mejorar mientras seguimos evaluando riesgos emergentes y tendencias. En ese contexto y teniendo como referente nuestra Política Global de Privacidad, en MetLife México hemos desarrollado los siguientes controles y procedimientos internos:

- Cuando se crean nuevos sistemas o productos se debe completar un *Privacy Risk Analysis* (PRA) para asegurar que se tomen en cuenta todas las previsiones de privacidad.

- Cuando se contrata un nuevo proveedor o servicio, se lleva a cabo una evaluación *Third Party Risk Management (TPRM)*, donde se evalúan también los controles de privacidad del proveedor.
- Utilizamos *Data Loss Prevention* para el monitoreo de posibles fugas de información confidencial, funciona con reglas preestablecidas de acuerdo con la información sensible de privacidad en México y Latinoamérica.
- Contamos con *MetReus*, un sistema que concentra a los titulares que no quieren ser contactados con fines de prospección comercial.

Con el propósito de garantizar que nuestros clientes dispongan de los canales adecuados ante posibles incidentes de datos personales y, para que puedan ser evaluados y tratados de manera oportuna, contamos con los siguientes mecanismos de atención:

- Aviso de Privacidad, con el objetivo de transparentar qué información se recaba de ellos y el uso que se le dará.
- Protocolo de atención a Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).
- Contamos con el correo electrónico [privacidad@metlife.com.mx](mailto:privacidad@metlife.com.mx) para atender cualquier consulta o duda sobre privacidad.



0

reclamaciones relativas a violaciones a la privacidad del cliente

100%

de colaboradores capacitados en temas de privacidad

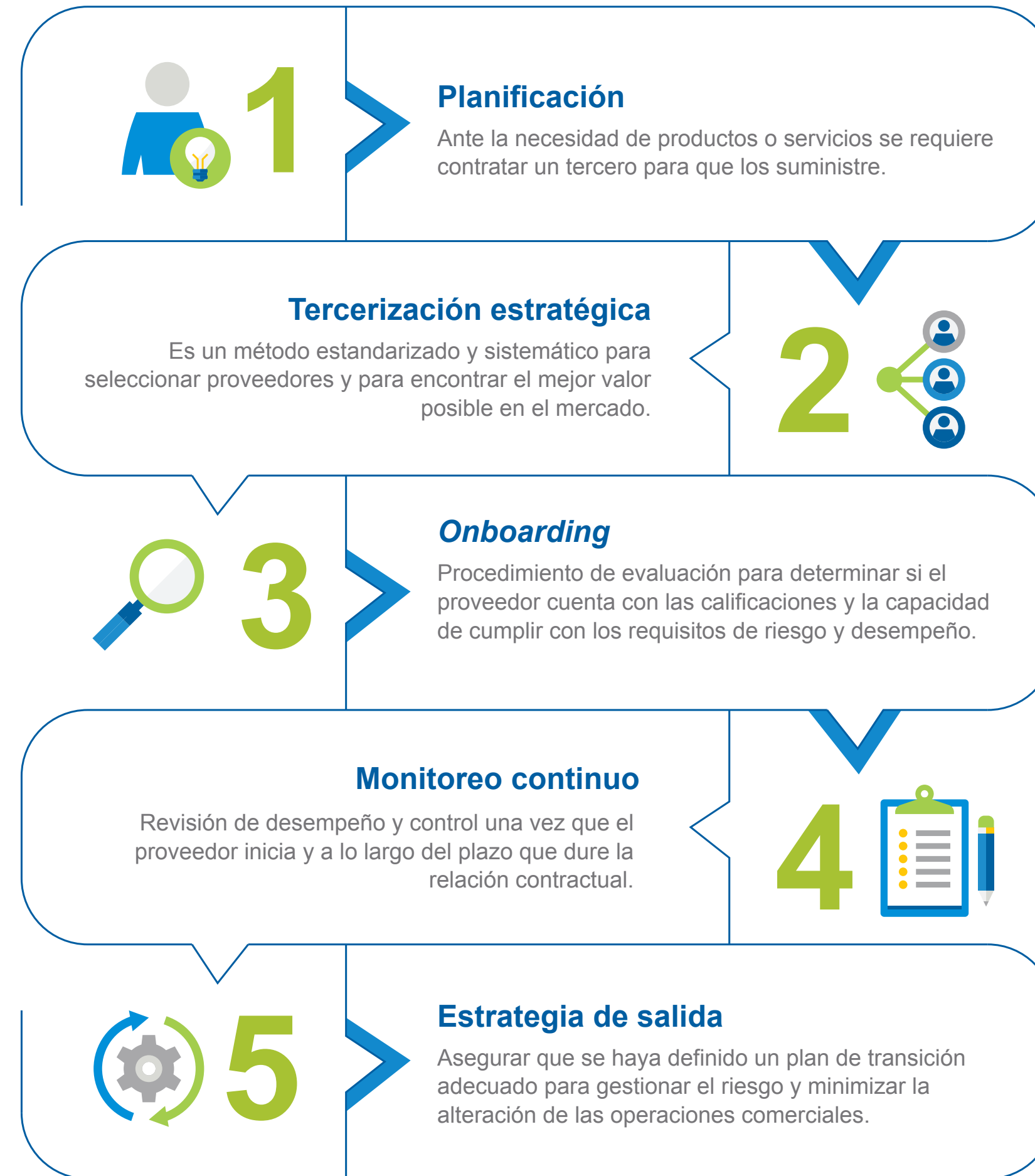


# CADENA DE SUMINISTRO

Nuestro principal reto durante 2021 fue la implementación y adopción de cambios en nuestros procesos para la contratación de proveedores de servicios, derivado de la entrada en vigor de la reforma de la Ley de Subcontratación en México y la nueva Ley de Publicidad, que implicó tomar acciones inmediatas bajo nuevas condiciones comerciales y contractuales.

Como respuesta a los cambios mencionados, diseñamos nuevos mecanismos de validación para el cumplimiento de todas las disposiciones legales por parte de MetLife y cada uno de nuestros proveedores. Esto se ha traducido en mejores opciones de proveeduría, reducción del riesgo de sanciones por parte de las autoridades, mejoras en el proceso de gestión de contratos, aprobaciones de las requisiciones y tiempos de respuesta.

La cadena de suministro de MetLife está compuesta por cinco etapas:



Con el objetivo de evitar faltas durante la selección de proveedores, nuestra cadena de suministro se rige por la Política Regional de Compras. Complementariamente, utilizamos el sistema *ERP Ariba*, que nos ayuda a desarrollar procesos competitivos transparentes.

Por otra parte, consideramos de vital importancia no sólo asegurar que los bienes y servicios que adquirimos sean competitivos, sino que los riesgos inherentes a cada operación sean catalogados y mitigados de manera adecuada, por lo cual todos nuestros proveedores son evaluados bajo el sistema de Gestión de Riesgo de Terceros.

Para MetLife es primordial que los proveedores cumplan con los compromisos adquiridos, por lo que contamos con la herramienta *Issue Management*, a través de la cual analizamos los casos de incumplimiento por parte de nuestros proveedores.

Adicionalmente, nos sometemos a auditorías externas mensuales para revisar que todos los proveedores cumplan con las disposiciones y documentación requerida por ley y, en caso de haber incumplimientos, solicitar las acciones correctivas inmediatas.

**92%**  
**de los servicios contratados se hicieron a través de proveedores nacionales**

# 11

## ACERCA DE ESTE INFORME




GRI 102-5, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-53, 102-54

Como parte de nuestras actividades anuales presentamos por 16° año consecutivo el Informe de Sustentabilidad 2021 de MetLife México, S.A. de C.V. y Fundación MetLife México, A.C. A lo largo de este documento se comparten los principales resultados en materia ambiental, social y de gobernanza (ESG por sus siglas en inglés) del periodo del 1° de enero al 31 de diciembre 2021 de nuestra Estrategia de Sustentabilidad, dando cuenta de los temas prioritarios resultantes de nuestro Estudio de Materialidad, el cual fue actualizado en el 2022.

Este informe se elaboró de conformidad con los estándares de *Global Reporting Initiative* (GRI) con la opción esencial. Durante el periodo reportado no se presentaron cambios organizacionales relevantes que impliquen una modificación en el alcance de la información ni reexpresión de la información.

Para conocer más información respecto al Informe de Sustentabilidad 2021 de MetLife México contactar a: [fundacionmetlife@metlife.com.mx](mailto:fundacionmetlife@metlife.com.mx) 📧



The background is a solid blue color. There are three large, semi-transparent blue circles scattered across the frame: one in the upper left, one in the upper right, and one in the lower left. The text is centered in the middle of the image.

Siempre contigo,  
**construyendo un futuro**  
más seguro.



# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar	Descripción	Número de página / respuesta directa
GRI 102: Contenidos Generales		
Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	MetLife México, S.A. de C.V.
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Acerca de MetLife, página 6-7 Proteger financieramente a nuestros clientes, página 40-41
102-3	Ubicación de la sede	Acerca de MetLife, página 6
102-4	Ubicación de las operaciones	Acerca de MetLife, página 6
102-5	Propiedad y forma jurídica	Insitución de Seguro y Asociación Civil
102-6	Mercados servidos	Acerca de MetLife, página 6
102-7	Tamaño de la organización	Acerca de MetLife, página 6-7
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Fortalecer a Nuestros Colaboradores, página 24-30
102-9	Cadena de suministro	Gobierno corporativo, página 85
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Gobierno corporativo, página 85
102-11	Principio o enfoque de precaución	Gobierno corporativo, página 80-81 Invertir responsablemente, Página 71-72
102-12	Iniciativas externas	Sustentabilidad en MetLife, página 16 Distintivos y Reconocimientos, página 8
102-13	Afiliación a asociaciones	Consejo Coordinador Empresarial (CCE) Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) Consejo Ejecutivo de empresas Globales (CEEG) American Chamber México (AmCham)

Estándar	Descripción	Número de página / respuesta directa
GRI 102: Contenidos Generales		
Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje de la Dirección General, página 3
Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Gobierno Corporativo, página 79-81
Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza	Gobierno Corporativo, página 79
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno Corporativo, página 79 Acerca de este informe, página 87
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Gobierno Corporativo, página 80-85 Cuidar el medio ambiente, página 75-76
Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de grupos de interés	Sustentabilidad en MetLife, página 19-20
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Fortalecer a Nuestros Colaboradores, página 26
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Sustentabilidad en MetLife, página 19
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Sustentabilidad en MetLife, página 20
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Sustentabilidad en MetLife, página 17

Estándar	Descripción	Número de página / respuesta directa
<b>GRI 102: Contenidos Generales</b>		
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Metlife Mexico, S.A. de C.V. y su subsidiaria ML Capacitacion Comercial, S.A. de C.V.
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Acerca de este Informe, página 87
102-47	Lista de temas materiales	Sustentabilidad en MetLife, página 19
102-48	Reexpresión de la información	Acerca de este Informe, página 87
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Acerca de este Informe, página 87
102-50	Periodo objeto del informe	Acerca de este Informe, página 87
102-51	Fecha del último informe	Acerca de este Informe, página 87
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Acerca de este Informe, página 87
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Acerca de este Informe, página 87
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Acerca de este Informe, página 87
102-55	Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI, página 89-91
102-56	Verificación externa	No se cuenta con verificación externa

<b>GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión</b>		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Sustentabilidad en MetLife, página 11 Nuestra alineación y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, página 13-15 Fortalecer a nuestros colaboradores, página 24 Proteger financieramente a nuestros clientes, página 39 Empoderar a las comunidades, página 49 Invertir responsablemente, página 71 Cuidar el Medio Ambiente, página 75 Gobierno Corporativo, página 79
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	

Estándar	Descripción	Número de página / respuesta directa
<b>GRI 201: Desempeño económico</b>		
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Gobierno corporativo, página 82 Invertir responsablemente, Página 71-72
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Fortalecer a Nuestros Colaboradores, página 31-34
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos</b>		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Invertir Responsablemente, página 71-72
<b>GRI 204: Prácticas de adquisición</b>		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Gobierno corporativo, página 85
<b>GRI 205: Anticorrupción</b>		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Gobierno Corporativo, página 83
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobierno Corporativo, página 80-84
<b>GRI 206: Competencia desleal</b>		
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	0

Estándar	Descripción	Número de página / respuesta directa
<b>GRI 401: Empleo</b>		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Fortalecer a Nuestros Colaboradores, página 26
402-1	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Fortalecer a Nuestros Colaboradores, página 31
<b>GRI 404: Formación y enseñanza</b>		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Fortalecer a Nuestros Colaboradores, página 27-30
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Fortalecer a Nuestros Colaboradores, página 27-30
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Fortalecer a Nuestros Colaboradores, página 27-30
<b>GRI 405: Diversidad e inclusión</b>		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Fortalecer a Nuestros Colaboradores, página 25 Gobierno Corporativo, página 78
<b>GRI 406: No discriminación</b>		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se tuvieron casos de discriminación registrados durante el periodo objeto del informe
<b>GRI 413: Comunidades locales</b>		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Fortalecer a las comunidades, página 48-68

Estándar	Descripción	Número de página / respuesta directa
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes</b>		
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Proteger Financieramente a Nuestros clientes, página 39-46
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No tuvimos casos de incumplimiento en 2020
<b>GRI 418: Privacidad del cliente</b>		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Gobierno Corporativo, página 84



MetLife México, S.A. de C.V. y Fundación MetLife México, A.C. filiales y/o parte relacionadas de MetLife Inc., que operan bajo la marca de "MetLife". La presencia de la marca "MetLife" es únicamente con fines informativos, por lo que MetLife no es responsable de la información de este documento ni del uso que los usuarios le den a la misma.